



Veilig en integer werken, Agressieprotocol voor publieke en bestuurlijke ambtsdrager Gemeente Tilburg 2024

Dit protocol is bedoeld voor de burgemeester, wethouders, raadsleden, burgerraadsleden, fractie-ondersteuners en leden van de rekenkamer. In dit protocol spreken we, om deze groep aan te duiden, over publieke en bestuurlijke ambtsdragers.

Voorwoord

In het kader van het landelijke programma Veilige Publieke Dienstverlening (BZK) is het van belang dat elke organisatie, dus ook de gemeente Tilburg, duidelijke spelregels en werkafspraken heeft om publieke en bestuurlijke ambtsdragers te ondersteunen en bij te staan als er sprake is van (vormen van) agressie. Dit kan verbaal, schriftelijk of zelfs fysiek geweld zijn. In de raadsperiode 2018-2022 is uit onderzoek gebleken dat deze vraag om spelregels en werkafspraken onderstreept. De gemeente Tilburg vindt dat publieke en bestuurlijke ambtsdragers hun werk in een veilige werkomgeving moeten kunnen doen.

Voor publieke en bestuurlijke ambtsdragers is het belangrijk dat zij gemakkelijk benaderbaar zijn, open in de samenleving kunnen staan, het politieke debat vrij kunnen voeren, publieke taken vrij van dwang en drang kunnen uitoefenen en dat besluiten zonder druk kunnen worden genomen.

Normoverschrijdend gedrag kan de besluitvorming negatief beïnvloeden, raakt dan aan de integriteit van het lokale bestuur en is ondermijnend voor de democratie. Het maakt daarbij niet uit van wie het norm overschrijdende gedrag afkomstig is. Dat kan komen van over een inwoner, een collectief, of een persoon die namens een bedrijf, organisatie of groepering handelt.

Veiligheid voor publieke en bestuurlijke ambtsdragers is een onderdeel van het bredere programma Veilige Publieke Taak (VPT). Maar gelet op de specifieke rol en positie van publieke en bestuurlijke ambtsdragers in het democratisch bestel is een eigenstandig agressieprotocol opgesteld. In dit agressieprotocol lichten we de organisatienorm toe, welke preventieve (veiligheids-) maatregelen we nemen, wat het handelingsperspectief is als u te maken krijgt met norm overschrijdend gedrag, agressie of geweld en welke bijstand en (na-)zorg u mag verwachten vanuit de gemeente Tilburg.

1 Inleiding

Voor publieke en bestuurlijke ambtsdragers is het belangrijk dat zij gemakkelijk benaderbaar zijn, open in de samenleving kunnen staan, het politieke debat vrij kunnen voeren, publieke taken vrij van dwang en drang kunnen uitoefenen en dat besluiten zonder druk kunnen worden genomen. Publieke en bestuurlijke ambtsdragers (kunnen) gerelateerd aan de uitvoering van hun publieke taak, worden geconfronteerd met norm overschrijdend gedrag van burgers. Denk daarbij bv. aan belediging, persoonlijke bedreiging of bedreiging richting familie, stalken, fysiek geweld of vernieling.

Norm overschrijdend gedrag kan de besluitvorming beïnvloeden, raakt dan aan de integriteit van het lokale bestuur en is ondermijnend voor de democratie. Het maakt daarbij niet uit van wie het norm overschrijdende gedrag afkomstig is. Het kan komen van een individuele burger, een collectief, of een persoon die namens een bedrijf, organisatie, groepering of politieke partij handelt. Publieke en bestuurlijke ambtsdragers werken in een aantal gevallen samen met de ambtelijke organisatie, het handelen van publieke en bestuurlijke ambtsdragers beïnvloedt de ambtelijke organisatie ook. In relatie tot het voorkomen van en reageren op norm overschrijdend gedrag werken publieke en bestuurlijke ambtsdragers en ambtenaren daarom vanuit gezamenlijke uitgangspunten. Er is sprake van onderlinge afhankelijkheid en er is daarmee ook gezamenlijke verantwoordelijkheid. Goed samenspel is cruciaal. De norm die voor de ambtenaren in onze organisatie wordt gehanteerd geldt ook voor publieke en bestuurlijke ambtsdragers en andersom.

Van tijd tot tijd is agressief gedrag tegenover overheidsinstellingen, uitkeringsinstanties of publieke ambtsdragers voorpaginanieuws. Het gaat dan om uitingen die ernstige al dan niet lichamelijke en/of grote materiële schade tot gevolg hebben. Het is gelukkig nog steeds een kleine groep die zich hieraan schuldig maakt, maar het aantal incidenten neemt wel toe. Het overgrote deel van de inwoners van de gemeente Tilburg gedraagt zich correct!

Dat neemt niet weg dat ook onze publieke en bestuurlijke ambtsdragers met een zekere regelmaat te maken krijgen met agressief of onaangepast gedrag, in persoon, aan de telefoon, in de spreekkamers,



bij een huisbezoek of per brief, mail of social media. Vaak is het een afreageren van onmacht en frustratie over de situatie waarin bewoner verzeild is geraakt of over de regels die nu eenmaal moeten worden nageleefd. Meestal kunnen we daar goed mee omgaan, maar soms worden grenzen overschreden en moet er correctief worden opgetreden.

Een professionele organisatie neemt agressie en de daaruit voortvloeiende gevolgen serieus. Een politieke of bestuurlijke ambtsdrager, die ermee wordt geconfronteerd moet zich door het bestuur gesteund voelen. De burgemeester en griffier nemen deze verantwoordelijkheid, om de publieke en bestuurlijke ambtsdragers en ondersteuners te beschermen tegen agressie en geweld tijdens hun werk, serieus.

2 Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten zijn leidend bij de preventie en aanpak van norm overschrijdend gedrag. Deze uitgangspunten zijn een verdere uitwerking van de geformuleerde uitgangspunten in het programma Veilige Publieke Taak, maar hier toegespitst op publieke en bestuurlijke ambtsdragers;

- De gemeente Tilburg accepteert geen enkele vorm van overschrijdend gedrag, agressie of geweld tegenover publieke en bestuurlijke ambtsdragers, zowel online, telefonisch, schriftelijk als fysiek.
- Publieke en bestuurlijke ambtsdragers melden alle gevallen van agressie, bedreiging en intimidatie, ongeacht of het juridisch strafbaar is.
- De gemeente Tilburg registreert alle meldingen, draagt bij aan de strafrechtelijke vervolging van de dader (dossieropbouw), helpt bij het in kaart brengen van de problematiek binnen de gemeente en het op gang brengen van het gesprek over intimidatie en bedreiging binnen het publieke en bestuurlijke ambt en werkt daardoor zowel intern als extern normstellend.
- De gemeente Tilburg zet in op preventie (voorlichting, training, basismaatregelen), faciliteert en ontzorgt publieke en bestuurlijke ambtsdragers bij melding en aangifte, verhalen van eventuele schade en zorgt voor adequate nazorg.

2.1 Onze norm voor een veilige publieke taak (collectieve norm)

Emotie van inwoners mag, agressie wordt niet geaccepteerd. Hierop wordt namens de organisatie altijd een passende reactie gegeven. "Boos zijn mag, maar agressief of gewelddadig gedrag wordt nooit getolereerd".

Onder agressie wordt verstaan gedrag van een derden dat direct wordt gericht op de publieke en bestuurlijke ambtsdrager met (in het algemeen) als doel om schade (emotioneel/ materieel/ fysiek) toe te brengen of de vrijheid van oordeelsvorming of besliskeuzes te beperken. Agressie heeft 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 ...!"). Daarbij handelen wij op basis van dit feitelijke gedrag en niet op basis van hun persoonlijke beleving.

Bij twijfel of het normoverschrijdend gedrag is raadpleegt de publieke of bestuurlijke ambtsdrager de coördinator Veilig Publieke Taak. Publieke en bestuurlijke ambtsdragers moeten in een veilige werkomgeving hun werk kunnen doen.

3 Preventie

Voorkomen is beter dan genezen! Het is belangrijk om vast te stellen wat voor risico's publieke en bestuurlijke ambtsdragers lopen, hoe groot de kans is dat die zich voordoen en wat de mogelijke consequenties zijn.

Voor alle publieke en/of bestuurlijke ambtsdragers is het mogelijk om een (preventie)gesprek te voeren. Dit gesprek wordt uitgevoerd door de coördinator Veilig Publieke Taak. Op basis van een gesprek en beoordeling kunnen er preventieve maatregelen worden voorgesteld aan de burgemeester. Hij neemt over de voorgestelde maatregelen een besluit.

Deze maatregelen moeten zodanig zijn, dat er (slechts) een aanvaardbaar restrisico overblijft. Naast deze gesprekken, is er de mogelijkheid voor publieke en bestuurlijke ambtsdragers om trainingen te volgen. De gesprekken, trainingen en het protocol zorgen ervoor dat de publieke en bestuurlijke ambtsdragers beter in staat zijn risico's in te schatten, sneller kunnen reageren op dreigende escalatie en eventuele voorzorgsmaatregelen te kunnen formuleren.



- Bij een nieuwe raads- en collegeperiode wordt in een bijeenkomst met publieke en bestuurlijke ambtsdragers stil gestaan bij de beleidsuitgangspunten van veilig en integer werken. Hierbij wordt bijzondere aandacht gegeven aan de norm zoals deze wordt gehanteerd. Verder komen er aan aantal onderdelen aan bod, de alarmeringsprocedure, het melden van incidenten, hoe om te gaan met bedreigingen en geweld en de mogelijkheden van nazorg.
- Jaarlijks wordt een overleg, met de burgemeester, de griffier en de coördinator VPT, gepland. In dit overleg kunnen de publieke en bestuurlijke ambtsdragers in een veilige omgeving spreken over de impact van agressie-incidenten op de persoon.
- Publieke en bestuurlijke ambtsdragers moeten in staat zijn om escalatie van bepaald gedrag te voorkomen en zij moeten weten hoe te handelen tijdens uitingen van norm overschrijdend gedrag van de burger. Hiervoor worden verschillende vaardigheidstrainingen aangeboden vanuit de organisatie. Door de griffier of de coördinator VPT wordt geadviseerd over de mogelijkheden.

3.1 Organisatorische maatregelen

Handelingsprocedure ter voorkoming van incident;

Als publieke en bestuurlijke ambtsdragers tijdens kantoortijden een gesprek met een inwoner voeren in het gemeentehuis, doen ze dat in een spreekkamer of in een van de daarvoor ingerichte ruimte. De beveiligde spreekkamers in de stadswinkel kunnen indien noodzakelijk besproken worden.

Mocht het nodig zijn dan kan waar nodig een beroep worden gedaan op binnen de organisatie aanwezige beveiligers. Deze kunnen worden ingeschakeld door de aanwezige gastvrouwen/heren en bodes. Deze medewerkers dragen een mobile noodknop en staan in directe verbinding met de beveiliging.

In situaties waar verwacht wordt dat een gesprek kan escaleren, kunnen de publieke en bestuurlijke ambtsdragers ook gebruik maken van een mobile noodknop. Deze moet dan aangevraagd worden met de mededeling in welke ruimte deze gebruikt gaat worden. De alarmering loopt via de beveiliging maar ook de gastvrouwen/heren en/of bode en kunnen u ondersteunen in het waarschuwen. Fysiek of telefonisch.

| | |
|----------------|-------------------------|
| - Beveiliging: | 0629631950 (Regiekamer) |
| - Receptie: | 013-5429300 |
| | 06-11054847 |

Als vooraf duidelijk is dat het een risico-gesprek is, dan wordt deze op het gemeentehuis gevoerd. Bijstand door beveiligers wordt ook preventief ingeschakeld. Een extra beveiligger kan, door tussenkomst griffie, aangevraagd worden. Ook kan worden gekozen om een tweede persoon vanuit de organisatie aan het gesprek te laten deelnemen. Hierbij kan ook gedacht worden aan de coördinator veilig publieke taak (VPT).

Handelingsprocedure tijdens een incident;

Alarmering en bijstand inschakelen.

Met gericht beleid & maatregelen kan het aantal incidenten worden beperkt. Het is echter niet uit te sluiten dat er toch incidenten plaatsvinden. Het is belangrijk in die situaties adequaat te handelen en de impact van het incident tot een minimum te beperken.

- Waarschuw de beveiliging 06-29631950 of laat de beveiliging waarschuwen.
- In geval van acute nood, dus bij dreiging tegen lijf en leden, kan altijd direct contact worden opgenomen met 112.
- In het geval er geen sprake is van acute nood, maar dat er wel politie nodig is, kan er gebeld worden met 0900-8844, anders via de beveiliging.
- Als een gesprek plaatsvindt in het gemeentehuis of stadswinkel en er sprake is van norm overschrijdend gedrag, wordt het gesprek beëindigd en verzoekt/sommeert de publieke en bestuurlijke ambtsdrager de inwoner het pand te verlaten. Weigert deze dat, dan wordt tijdens kantoor en vergadertijden gebeld met de beveiliging.
- Zijn deze voorzieningen er niet, of vindt het gesprek buiten kantoor en vergadertijden of buiten het gemeentehuis plaats dan belt de publieke en bestuurlijke ambtsdragers ambtsdrager in geval van nood altijd 112 en geeft aan waar hij/zij zich bevindt en (indien mogelijk) wat de situatie is. De eigen veiligheid staat altijd voorop. Geef, tot het arriveren van de politie, de agressor zijn zin en laat dit uit houding en gedrag blijken. Blijf kalm en provoceer niet.
- Als sprake is van ordeverstoring tijdens een raads-of commissievergadering, wordt er gehandeld naar de aanwijzingen van de burgemeester of de voorzitter van de vergadering. Deze staat via de griffie in verbinding met de gastvrouwen/heren en/of bode. De beveiliging is in de regiekamer aanwezig bij raad en commissievergaderingen. Er kan een extra beveiligger ingeschakeld worden als er calamiteiten worden verwacht. De handelwijze is dan als volgt:



- Bij ordeverstoring van een vergadering schorst de voorzitter de vergadering en verzoekt degene(n) die de orde verstoort/verstoren de ruimte te verlaten
- Indien dit geweigerd wordt, zal de voorzitter dit nog tweemaal doen (na drie vorderingen is er sprake van lokaalvredebreuk)
- De politie wordt gebeld. De aanwezigen passen geen fysieke maatregelen toe om personen uit de ruimte of het gebouw te verwijderen, maar laten dit over aan de politie
- Alleen bij fysieke agressie naar een deelnemer of bezoeker van een vergadering is het toegestaan fysieke maatregelen toe te passen om de persoon in kwestie te ontzetten en/of te beschermen.
- Tijdens een ordeverstoring wordt de livestream van de vergadering stopgezet.

De voorzitter besluit in samenspraak met de griffier van dienst en het Meldpunt Veiligheid Publieke en bestuurlijke Ambtsdrager (coördinator VPT) tot het doen van aangifte van de ordeverstoring.

5 Handelingsprocedure na een incident

5.1 Melden

Alle voorvallen van norm overschrijdend gedrag worden gemeld. Deze meldingen kunnen worden ingediend via het emailadres van het Meldpunt Veiligheid Publieke en bestuurlijke Ambtsdragers: agressiemelding.publieke.en.bestuurlijke.ambtsdragers@tilburg.nl

Dit emailadres wordt uitgelezen door de coördinator Veilig Publieke Taak.

Er kan tijdens kantooruren ook worden gebeld naar het telefoonnummer van de Griffie of coördinator VPT 06-55484538

De melding van norm overschrijdend gedrag wordt door het Meldpunt doorgegeven aan coördinator VPT. Hij zorgt vervolgens voor registratie in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Het GIR is zo ontworpen dat volledig 'op maat' kan worden ingericht wie er meldt, waar de melding terecht komt en wie de melding kan inzien. Hierdoor is de privacy van de melder gewaarborgd.

Na melding bij het Meldpunt worden er direct vervolgstappen ondernomen. Dit houdt in dat er met melder besproken wordt wat deze maatregelen zijn. Indien nodig wordt de melding bij politie en openbaar ministerie neergelegd om te kijken of het norm overschrijdend gedrag strafbaar is en worden indien nodig de juiste partijen op de hoogte gebracht en ingeschakeld.

U kunt ook zelf gebruik maken van het GIR (Gemeentelijk Incidenten registratiesysteem), deze kunt u ook als app op uw telefoon gebruiken (app: Agressie Registratie GIR).

5.2 Afhandeling van incidenten en het doen van aangifte

Na het doen van een melding wordt besproken welke maatregel tegen de veroorzaker wordt genomen. De coördinator VPT geeft advies en ondersteuning.

De gemeente Tilburg hanteert de volgende uitgangspunten voor het doen van aangifte:

- Er wordt altijd aangifte gedaan bij bedreigingen en fysiek geweld;
Het slachtoffer moet zelf aangifte doen bij de politie. Uitgangspunt is dat het slachtoffer hierbij nooit alleen aangifte hoeft te doen. Ook tijdens het doen van aangifte moet het slachtoffer zich gesteund voelen door de organisatie. Mocht het slachtoffer geen aangifte willen of kunnen doen, dan kan een gemandateerde medewerker namens de burgemeester aangifte doen.
- Bij aangifte wordt vermeld dat het slachtoffer een publieke en bestuurlijke ambtsdrager is;
De officier van Justitie houdt hiermee rekening en kan in voorkomende gevallen de strafeis verhogen.
- Schade aan persoonlijke of gemeentelijke eigendommen wordt altijd verhaald.

Over de aangifte wordt niet gecommuniceerd, tenzij de betreffende publieke en bestuurlijke ambtsdrager daarmee instemt ten behoeve van het onderzoek.

Ook als aangifte of melding bij de politie wordt gedaan, kunnen er daarnaast 1 of meerdere sanctie-maatregelen vanuit de gemeente worden getroffen.

- De persoon mondeling of schriftelijk waarschuwen, mits personalia bekend zijn.
- De persoon oproepen voor een ordegesprek met een daartoe aangewezen
- Tijdelijk de dienstverlening beperken of (tijdelijk) de toegang ontzeggen tot de gemeentelijke gebouwen.



Bij het bepalen van de maatregel(en) wordt meegenomen of er sprake is van een eerste of herhaald incident. Zie hiervoor het schema bijlage 2.

5.3 Opvang en nazorg

Naast het regelen van praktische zaken is met name de emotionele ondersteuning van publieke en bestuurlijke ambtsdragers (en hun families) van groot belang voor het behoud van persoonlijk welzijn en voor adequaat functioneren in de toekomst. De impact van een incident kan groot zijn en daarom wordt altijd opvang en nazorg aangeboden.

De burgemeester is de eerstaangewezen persoon om opvang en nazorg aan te bieden aan publieke en bestuurlijke ambtsdragers. In alle gevallen kan er ondersteuning gevraagd worden van de coördinator VPT. Afhankelijk van de aard van het incident kan er ook voor gekozen worden om contact op te nemen met het Nederlands Instituut Maatschappelijk werk. Deze partij biedt 24/7 eerste opvang en is beschikbaar mocht opschaling van traumazorg nodig blijken.

Als ondersteuning voor het thuisfront nodig is het in ieder geval raadzaam een externe professional in te schakelen. De gemeente kan hiertoe een lokale voorziening treffen (bv. via de arbodienstverlener, of een aan de gemeente verbonden vertrouwenspersoon). Voor acute gespecialiseerde psychosociale ondersteuning kan 24/7 een beroep worden gedaan op het eerdergenoemde bedrijf maatschappelijk werk.

Bij intern verzorgde opvang en nazorg bieden we altijd de volgende gesprekken aan:

Eerste gesprek (binnen 24 uur)

Direct na een agressie-incident gaat het er om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan de betrokkene(n). Het eerste gesprek heeft als doelen: veiligheid, emotionele ondersteuning en praktische hulp bieden, informatie geven over het verwerkingsproces en vervolgfafspraken maken.

Tweede gesprek (binnen drie dagen na het incident)

Het doel van dit gesprek is net als bij het eerste gesprek het bieden van een luisterend oor en steun (emotioneel en praktisch). Daarnaast is het belangrijk dat samen met de betrokkene het verloop van de afgelopen dagen in kaart wordt gebracht en zodoende meer informatie wordt verkregen over het verwerkingsproces.

Derde gesprek (na 4 -6 weken (of eerder voor zover nodig)

Naast emotionele ondersteuning, gaat het tijdens het derde gesprek om de terugblik op de gebeurtenis en de periode daarna. Het is belangrijk om stil te staan bij eventuele veranderingen in de kijk op het ambt en het functioneren daarbinnen, het privéleven en persoonlijke beleving. Bij mogelijke signalen op stagnatie van het verwerkingsproces is het zinvol om de betrokkene in ieder geval door te verwijzen naar professionele hulpverlening.

6 Communicatie

De burgemeester is ten overstaan van de gemeenteraad de woordvoerder als het gaat om bedreiging van een of meer publieke en bestuurlijke ambtsdragers. Als de burgemeester direct betrokken is, wordt in overleg met de burgemeester, de locoburgemeester en eventueel de Commissaris van de Koning, de handelwijze bepaald.

In overleg met het slachtoffer wordt bepaald op welke wijze gecommuniceerd wordt over het agressie incident. Als er een strafrechtelijk onderzoek is gestart wordt hierover gecommuniceerd door het OM. Communicatie en contacten met de pers worden overgelaten aan het OM in samenspraak met de burgemeester en politie. De adviseur van de gemeente stemt, over een eventuele communicatieboodschap bij een ernstige (be)dreiging, altijd af met de afdeling voorlichting van het OM. Getroffen politionele en/ of gemeentelijke maatregelen in de publieke ruimte worden nooit naar de pers gecommuniceerd. Afspraken over woordvoering worden altijd in acht genomen.