

Agressieprotocol gemeente Medemblik 2025

1. Inleiding

Gemeente Medemblik is als werkgever verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers. Op grond van wettelijke bepalingen is de gemeente verplicht om voor haar medewerkers een gezonde en veilige werkomgeving te bieden. Een belangrijk onderdeel hiervan is het voorkomen van agressie en geweld. De inspanningen van de gemeente op dit gebied zijn dan ook gericht op het beperken van risico's door agressie en geweld. Dit agressieprotocol legt vast wat de regels en richtlijnen zijn voor het omgaan met agressie en geweld.

1.1. Doel agressieprotocol

Het doel van dit agressieprotocol is om ervoor te zorgen dat medewerkers hun werk veilig en met respect kunnen doen. Dit betekent dat ze hun publieke taken zonder agressie of geweld van inwoners en/of bezoekers moeten kunnen uitvoeren. Dit geldt voor zowel binnen het gemeentehuis als daar buiten:

- In de openbare ruimte;
- Tijdens een huisbezoek bij inwoners thuis;
- In andere kantoren of ruimten waar medewerkers voor hun werk aanwezig zijn.

1.2. Standpunt gemeente Medemblik

Agressief gedrag van inwoners en/of bezoekers dat schade toebrengt aan medewerkers, persoonlijke bezittingen en/of gemeentelijke eigendommen is absoluut onaanvaardbaar en wordt nooit getolereerd. Bij ieder incident neemt gemeente Medemblik de benodigde maatregelen om agressief gedrag en geweld te voorkomen en te bestrijden.

1.3. Opbouw agressieprotocol

Dit agressieprotocol is opgebouwd uit twee onderdelen:

- Agressieprotocol gemeente Medemblik 2025: hierin worden de begripsomschrijvingen van agressie en geweld beschreven en wordt beschreven hoe gemeente Medemblik daarop handelt. Het agressieprotocol zal ieder 5 jaar geactualiseerd worden en opnieuw vastgesteld.
- Uitvoeringsplan agressieprotocol gemeente Medemblik 2025: hierin wordt de praktische en functionele implementatie en uitvoering beschreven. Daarbij is een onderhoudsplan opgenomen waarin het evalueren, beheren en aanpassen van het protocol is beschreven. Het uitvoeringsplan zal jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd worden.

Het agressieprotocol gemeente Medemblik 2025 wordt opgenomen in het personeelshandboek en wordt gepubliceerd op het intranet van de gemeente. Het uitvoeringsplan agressieprotocol gemeente Medemblik wordt overgedragen aan de afdeling Bedrijfsvoering om de uitvoering en het onderhoud van het agressieprotocol binnen de organisatie te borgen.

1.4. Politieke ambtsdragers

Politieke ambtsdragers worden niet meegenomen in dit agressieprotocol. Voor politieke ambtsdragers is een apart agressieprotocol door de raad vastgesteld op 6 december 2018. Dit protocol, genaamd 'protocol grensoverschrijdend gedrag gemeente Medemblik', valt onder verantwoordelijkheid van de Griffie en zal in 2025 aangepast en opnieuw vastgesteld worden.

1.5. Vertrouwenspersoon

De Vertrouwenspersoon treedt uitsluitend op bij interne meldingen van ongewenst gedrag tussen collega's. Hiervoor is apart de regeling Vertrouwenspersoon vastgesteld. Dit agressieprotocol is gericht op agressierisico's in de interactie met inwoners en/of bezoekers in het dagelijkse werk en daarin heeft de Vertrouwenspersoon geen rol.

1.6. Ondernijning

Ondernijning kan raakvlakken hebben met agressie en geweld maar is in de kern toch anders. Dit komt doordat ondernijning in de basis gekenmerkt wordt door criminele activiteiten. Daardoor raakt ondernijning niet alleen de veiligheid van medewerkers en inwoners, maar ook de integriteit en het functioneren van de gehele gemeentelijke organisatie. Medewerkers kunnen allemaal te maken krijgen met situaties waarin ondernijning sluipenderwijs de kernprocessen binnendringt. Dit brengt niet alleen de integriteit en geloofwaardigheid van de organisatie in gevaar, maar heeft ook directe gevolgen voor het vertrouwen dat de inwoners in de gemeente hebben.

Om die reden heeft gemeente Medemblik voor medewerkers een intern meldpunt ingericht waar vermoedelijke zaken met betrekking tot ondermijning gemeld kunnen worden. Maak je iets mee waar je een onderbuikgevoel aan overhoudt of herken je een vreemd verhaal? Laat het weten via: vreemdverhaal@medemblik.nl. De meldingen worden vertrouwelijk en anoniem behandeld door de collega's van OOV.

1.7. Besluitvorming agressieprotocol

Het agressieprotocol is onderdeel van het personeelshandboek en valt onder verantwoordelijkheid van team HR. In het mandaatbesluit van de gemeente staat dat de gemeentesecretaris, als WOR-bestuurder, gemandateerd is om het personeelshandboek vast te stellen en daarmee dus ook gemandateerd om dit agressieprotocol vast te stellen.

Bijlage 2 voorbehouden aan de gemeentesecretaris, onder B. Personeelsaangelegenheden, punt 7: Het vaststellen van het personeelshandboek.

Dit protocol is vastgesteld door de gemeentesecretaris, als WOR-bestuurder, en tevens is instemming verleend door de Ondernemingsraad.

Aldus vastgesteld op 13 maart 2025 door:

Mevr. C. Minnaert,
Gemeentesecretaris Gemeente Medemblik

2. Agressieprotocol

Gemeente Medemblik heeft verschillende functionarissen in dienst die verschillende rollen bekleden. In dit agressieprotocol noemen we alle functionarissen "medewerker of medewerkers". Onder "de leidinggevende" verstaan we de teamleider of strategisch manager. Daar waar het gaat om een specifieke rol, zal die rol expliciet benoemd worden.

Het agressieprotocol is een handreiking voor iedere medewerker die met agressie en geweld te maken kan krijgen. Dit protocol is voor iedere medewerker en functie van toepassing. Dit zijn alle ambtelijke medewerkers in vaste of tijdelijke dienst:

- Medewerkers;
- Teamleiders;
- Strategisch managers;
- Gemeentesecretaris;
- Medewerkers van de griffie;
- Medewerkers die via derden worden ingezet (bijvoorbeeld WerkSaam of externe inhuur).

2.1. Definitie agressie en geweld

Onder agressie en geweld verstaan we alle vormen van lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging die inwoners en/of bezoekers plegen en die verband houden met de uitvoering van de publieke taak van medewerkers. Ook het beschadigen van persoonlijke goederen en eigendommen en de toenemende agressie via sociale media valt daaronder.

In dit agressieprotocol stelt gemeente Medemblik vier belangrijk zaken vast met betrekking tot agressie en geweld om adequaat en uniform te handelen wanneer een incident met agressie en/of geweld plaatsvindt:

- Preventie van agressie en geweld. Voorkomen is altijd beter dan genezen. Belangrijk hierbij zijn de maatregelen die de gemeente moet nemen om agressie en geweld te voorkomen, maar ook het handelen en kennis van medewerkers is essentieel.
- De grenzen van agressie en geweld die niet overschreden mogen worden. Want mensen in de samenleving hebben verschillende waarden en normen en daardoor ook verschillende grenzen.
- De sancties die bij bepaald gedrag horen zodat bij soortgelijke incidenten op dezelfde manier wordt opgetreden.
- Hoe om te gaan met incidenten van agressie en geweld op moment van gebeurtenis tot nazorg.

2.2. Uitgangspunten agressieprotocol

Dit agressieprotocol geeft vorm aan een gemeentelijk aanpak voor agressie en geweld. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van management en medewerkers, waarbij de gemeentesecretaris eindverantwoordelijke is. Daarbinnen hebben alle betrokken medewerkers een eigen verantwoordelijkheid.

Het is daarom van belang dat alle medewerkers dit protocol onderschrijven en er inhoudelijk goed van op de hoogte zijn. Aangezien er grote verschillen zijn tussen de verschillende publieke taken vraagt

een effectieve aanpak altijd om maatwerk. De leidinggevende zorgt voor de vertaling van dit protocol naar praktische werkafspraken voor het eigen taakveld om de doelen van het protocol te realiseren:

- Medewerkers voelen zich veilig in hun werkomgeving;
- Medewerkers welke geconfronteerd worden met agressie en geweld kunnen rekenen op volledige ondersteuning, opvang en nazorg.
- Agressie en geweld wordt absoluut niet getolereerd;
- Op agressie en geweld volgt altijd een reactie met mogelijke sanctie;
- Van een strafbaar feit wordt (altijd) aangifte gedaan.

2.3. Preventie agressie en geweld

Agressie en geweld zijn niet altijd voorspelbaar en om die reden ook niet altijd te voorkomen. Agressie van inwoners en/of bezoekers tegen medewerkers van de gemeente ontstaat meestal niet zomaar. De interactie tussen de inwoner en/of bezoeker en de gemeentelijke overheid is niet alleen een formeel, maar vooral een communicatief proces waar zowel de gemeente als de inwoner en/of bezoeker een aandeel in heeft.

Inwoners en/of bezoekers kunnen ontevreden zijn over de dienstverlening, voelen zich soms niet prettig bejegend door een medewerker, vinden procedures vaak ingewikkeld of kunnen last hebben van wachttijden. Allemaal aanleiding voor het ontstaan van emoties, die kunnen uitmonden in agressie en geweld. Agressie en geweld door een inwoner en/of bezoeker is niet goed te praten. Desondanks kan de gemeente wel een aantal maatregelen nemen om de kans op agressie en geweld te verkleinen. Het is daarom belangrijk om te investeren in zogenaamde preventieve maatregelen gericht op het voorkomen van mogelijke incidenten.

Dat kan door onder andere:

- Goede kwaliteit van dienstverlening;
- Juist handelen van medewerkers bij agressie;
- Aandacht hebben voor inrichting van en positionering binnen werkruimtes;
- Onderzoek naar achtergronden van agressie;
- Periodieke opleiding en training in het omgaan van agressie.

2.4. Grenzen agressie en geweld

2.4.1. Vormen agressie en geweld

Gemeente Medemblik tolereert geen enkele vorm van agressie en geweld. Het gaat hier om iedere vorm van (grensoverschrijdend) gedrag waardoor de medewerker gehinderd wordt in zijn werk of beïnvloed wordt in zijn besluitvorming door het gedrag van de ander, zoals:

- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: krachtige stemverheffing, schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken;
- Alle vormen van (schriftelijk) verbaal geweld via email, post en social media, onder andere: beledigen, vernederen, bedreigen, uitschelden;
- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken;
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt, waaronder intimidatie door middel van (agressieve) huisdieren;
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag;
- Alle vormen van discriminatie naar onder andere geslacht, geloofsovertuiging of ras;
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden;
- Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken. Het opzettelijk toebrengen van letsel/schade aan medewerkers en diens eigendommen en/of eigendommen van de gemeente.

Dit zijn de grenzen die de gemeente stelt en deze gelden voor alle contactmomenten tussen de medewerkers en de inwoners en/of bezoekers:

- Binnen het gemeentehuis;
- Buiten het gemeentehuis, voor zowel binnen als buiten kantoor tijden;
- Via de post, de telefoon of de mail;
- Via Social media.

2.4.2. Gedragsregels inwoners en/of bezoekers

De gedragsregels voor de inwoners en/of bezoekers gelden zowel binnen het gemeentehuis als zij op bezoek komen als buiten het gemeentehuis en eveneens binnen en buiten kantoor tijden. Deze gedragsregels worden op diverse manieren onder de aandacht gebracht:

- Ze zijn gepubliceerd op de internetsite van de gemeente;
- Ze zijn aanwezig en zichtbaar bij de balies;
- Ze zijn aanwezig en zichtbaar in alle spreekkamers;
- Ze zijn aanwezig en zichtbaar op de werven;
- Voor werken buiten het gemeentehuis gelden twee scenario's:
 - o Bij aangekondigde huis- en/of bedrijfsbezoeken wordt in de aankondigingsbrief de link naar de gedragsregels op de gemeentesite opgenomen. Tevens worden de gedragsregels als bijlage met de aankondigingsbrief of email meegestuurd. Deze handelingen worden in de sjablonen aangepast zodat het automatisch wordt meegenomen.
 - o Bij onaangekondigde bezoeken en/of contactmomenten met inwoners en/of bezoekers op straat of elders worden de gedragsregels zo spoedig mogelijk opgestuurd of gemaïld naar de betreffende inwoner en/of bezoeker indien een incident heeft plaatsgevonden. Dit is onderdeel van de afhandeling van de maatregel. Dit geldt voornamelijk voor buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's), medewerkers buitendienst en werven, toezichthouders, handhavingsjuristen, jeugdhulpverleners, WMO-medewerkers, wijkconsulenten. Maar het geldt ook voor alle medewerkers die buiten het gemeentehuis een contactmoment hebben met een inwoner en/of bezoeker waarbij een incident plaatsvindt.

De gedragsregels inwoners en/of bezoekers zijn gepubliceerd op het intranet en op de site van de gemeente.

2.4.3. Gedragsregels medewerkers

De gedragsregels voor de medewerkers gelden voor zowel binnen het gemeentehuis als inwoners en/of bezoekers op bezoek komen als buiten het gemeentehuis en eveneens binnen en buiten kantoor-tijden tijdens contactmomenten met inwoners en/of bezoekers. Deze gedragsregels worden op diverse manieren onder de aandacht gebracht:

- Ze zijn gepubliceerd op het intranet van de gemeente;
- Ze worden periodiek besproken tijdens het werkoverleg;
- Ze worden aangereikt bij de introductie van nieuwe medewerkers;
- Ze zijn aanwezig en zichtbaar in alle spreekkamers;
- Ze zijn aanwezig en zichtbaar op de werven;
- Ze zijn onderdeel van trainingen en cursussen.

De gedragsregels inwoners en/of bezoekers zijn gepubliceerd op het intranet.

2.5. Agressie Interventie Team (AIT) en alarmeren

Als een incident van agressie en geweld plaatsvindt binnen het gemeentehuis dan is het van groot belang om snel en adequaat te handelen. Elke seconde telt in dat soort situaties om verdere escalatie of schade te voorkomen. Om die reden heeft gemeente Medemblik ervoor gekozen om te werken met alarmeringssysteem en een Agressie Interventie Team (AIT) die gelijk in actie komt bij incidenten van agressie en geweld.

Het AIT is in principe alleen binnen het gemeentehuis actief. Voor medewerkers die buiten het gemeentehuis werken zal bij alarmering direct melding gedaan worden bij de alarmcentrale van de leverancier van het alarmeringssysteem. Zie paragraaf 2.5.4. "Alarmeren bij werken buiten het gemeentehuis"

2.5.1. Agressie Interventie Team (AIT)

Leden van het Agressie Interventie Team zijn getraind om bij een incident van agressie en geweld snel op te treden. De leden van het AIT komen, na alarmering, zo spoedig mogelijk ter plaatse van het incident en nemen de situatie over waarbij de veiligheid van de bedreigde medewerker(s) wordt geborgd en de agressor wordt aangesproken en verzocht het gemeentehuis te verlaten. Bij weigering het gemeentehuis te verlaten of escalerend gedrag wordt via 112 de politie om assistentie gevraagd.

2.5.2. Registratie en toelaten nieuwe AIT-leden

De strategisch manager Bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor de bezetting van het AIT. Alle medewerkers van de gemeente kunnen zich melden voor het AIT. Na aanmelding worden zij opgeleid en toegevoegd aan het alarmeringssysteem. Daarmee is de medewerker oproepbaar bij een calamiteit. Het Operationeel Hoofd AIT is verantwoordelijk voor het toevoegen aan en/of verwijderen van medewerkers van het alarmeringssysteem. Tevens heeft hij een signalerende functie bij onderbezetting van het AIT. Minimaal 5 leden moeten dagelijks aanwezig zijn tijdens kantooruren.

NB. Conform paragraaf H 10.5 van het Handboek Personeelszaken ontvangen de leden van het AIT een maandelijks vergoeding voor hun deelname waarbij ze wel de verplichting hebben om, tijdens aanwezigheid, paraat te staan en aan de georganiseerde trainingen mee te doen.

2.5.3. Alarmeren bij werken binnen het gemeentehuis

Medewerkers welke zich op één of andere wijze onveilig voelen in een contactmoment met een inwoner en/of bezoeker kunnen het AIT invoeren door gebruik te maken van een vaste alarmknop. Deze vaste alarmknoppen bevinden zich op verschillende plekken binnen het gemeentehuis. Daarnaast stelt de gemeente een aantal mobiele alarmknoppen beschikbaar voor gebruik binnen het gemeentehuis die medewerkers kunnen gebruiken bij een gesprek met een inwoner en/of bezoeker op een andere locatie wanneer de spreekkamers met vaste alarmknoppen volgeboekt zijn. Het overzicht van de vaste alarmknoppen is opgenomen in het uitvoeringsplan en is tevens te raadplegen op het intranet van de gemeente.

2.5.4. Alarmeren bij werken buiten het gemeentehuis

Voor medewerkers die buiten het gemeentehuis werken (met uitzondering van de buitengewoon opsporingsambtenaren) wordt een alarmeringsapp geïnstalleerd op de mobiele telefoon die gebruik maakt van de GPS-functie van de mobiele telefoon. Bij een noodsituatie kan de medewerker op de alarmknop drukken om direct melding te doen bij de alarmcentrale van de leverancier van het alarmeringssysteem. De alarmcentrale is 24/7 bereikbaar en neemt bij elke melding de nodige acties richting de hulpdiensten. Afhankelijk van de situatie kan dit de politie, ambulance of brandweer zijn.

Verder biedt deze alarmeringsapp de volgende mogelijkheden:

- **Interval controle / periodiek bellen:** dit kan van tevoren worden ingesteld en dan wordt de medewerker tijdens zijn werkzaamheden buiten het gemeentehuis automatisch met een regelmaat gebeld. Als de medewerker niet reageert dan wordt automatisch alarm geslagen richting de alarmcentrale.
- **Valdetectie:** de app kan ingesteld worden om beweging van de medewerker te registreren. Als een medewerker valt en voor een bepaalde tijd blijft liggen dan gaat er automatisch een alarm uit richting de alarmcentrale.
- **Detectie van bewusteloosheid:** Als een medewerker gedurende een vooraf bepaalde tijd niet meer beweegt dan gaat er een alarm uit richting de alarmcentrale.
- **Indoor positie bepaling:** de app maakt het, naast GPS-bepaling voor buiten, ook mogelijk om binnen in gebouwen de locatie van de medewerker te bepalen op etageniveau. Dit is handig wanneer een medewerker zich in een hoog gebouw bevindt. Bij noodsituaties is dit van groot belang.

2.5.5. Alarmeren bij buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's)

Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) hebben een rode noodknop op hun portofoon die standaard onderdeel uitmaakt van hun uitrusting. Bij agressie wordt deze noodknop gebruikt en gaat dan automatisch een melding naar de meldkamer van de politie. Ook melden de BOA's zich altijd aan en af bij de wachtcommandant van de politie voor extra veiligheid.

2.6. Afwikkeling incidenten

2.6.1. Melden en registratie van incidenten

In de Arbowet is afgesproken dat gemeenten incidenten van agressie en geweld registreren. Het is vaak onderdeel bij een controle van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Registratie vormt de basis voor de aanpak van agressie en geweld. Ieder incident wordt vastgelegd in het zaakstelsel door middel van het invullen van het incidentmeldingsformulier op het intranet van de gemeente.

Door incidenten te melden en daarmee te registreren ontstaat:

- ▶ automatische opstart van afhandeling van het incident en nazorg voor de betrokken medewerker(s) door extern traumadeskundige. Dit natuurlijk als de medewerker aangeeft hier behoefte aan te hebben;
- ▶ inzicht in de aard en frequentie van incidenten;
- ▶ basis voor goede evaluaties om het agressieprotocol te verbeteren en veiligheid voor de medewerkers te optimaliseren;

Het incidentmeldingsformulier is digitaal beschikbaar op het intranet van de gemeente. Na invulling wordt het formulier automatisch in het zaakstelsel geregistreerd. Daarbij wordt vanuit privacy oogpunt de registratie alleen toegankelijk gemaakt voor de betrokken medewerker(s), diens leidinggevende en strategisch manager, de gemeentesecretaris, HR en de adviseur Openbare Orde en Veiligheid. Na registratie zet de medewerker informatieregie de melding door naar de leidinggevende voor verdere afwikkeling en naar HR voor registratie. HR verzorgt eens per jaar een incidentenrapportage. De incidentenrapportage wordt ter informatie aangeboden aan het management en op het intranet geplaatst.

2.6.2. Aangifte bij politie

Bij een incident van agressie en geweld wordt (altijd) aangifte gedaan bij de politie door de betreffende medewerker en zijn leidinggevende. Daarbij wordt altijd naam en adres van de gemeente opgegeven. De leidinggevende informeert de Adviseur Openbare Orde en Veiligheid over de aangifte via veiligheid@medemblik.nl. Indien nodig, kan de Adviseur Openbare Orde en Veiligheid ondersteunen bij de bewaking van de voortgang van de aangifte en zich inspannen om de aangiften van de gemeente in behandeling te laten nemen door OM en politie. Door werkdruk kiest de politie er soms voor om een aangifte niet in behandeling te nemen. Voor ons is dit niet wenselijk omdat het behandelen van aangiften een grote bijdrage kan leveren voor het bestrijden van agressie en geweld.

Eveneens dient bij de aangifte aangegeven te worden dat het een aangifte betreft voor uitoefening van een publieke taak. Deze meldcode VPT is van belang voor het OM en de rechter.

2.6.3. Afzien van aangifte bij politie

Indien er bezwaren zijn van de betrokken medewerker(s) om aangifte bij de politie te doen, kan het incident zonder aangifte afgewikkeld worden. De "Instructies voor aangifte bij de politie" is gepubliceerd op het intranet van de gemeente.

2.6.4. Afwikkeling van het incident

Uitgangspunt is dat we binnen twee werkdagen maatregelen nemen tegen de agressor. Afhankelijk van de zwaarte van het incident kan dit een schriftelijke waarschuwing, een contactverbod, ontzegging tot het gemeentehuis of een combinatie van genoemde maatregelen zijn. De leidinggevende van de betreffende medewerker(s), die betrokken is bij het incident, beslist over de te nemen maatregelen en maakt de sanctiebrief op. Daarna wikkelt de leidinggevende het incident als volgt af:

- Hij kan een ordegesprek met de agressor inplannen binnen twee werkdagen na het incident. Dit gesprek kan fysiek op het gemeentehuis plaatsvinden of via de telefoon of digitaal. Bij een fysiek ordegesprek overhandigt hij de sanctiebrief aan de agressor. Dezelfde brief wordt tevens via de post (aangetekend) naar de agressor verstuurd, zowel bij een fysiek gesprek als bij een gesprek via de telefoon of digitaal;
- Hij ziet af van een ordegesprek en verstuurt, binnen twee werkdagen na het incident, via de post (aangetekend) de sanctiebrief naar de agressor;
- Hij zorgt voor het verhalen van eventuele schade bij de agressor;
- Hij informeert de organisatie over de maatregel, zoals staat bij zijn rol bij hoofdstuk 2.8 "Rollen, taken en verantwoordelijkheden betrokkenen"

2.6.5. Ordegesprek

Een ordegesprek is gericht op het gedrag van de agressor. Doel is om dit gedrag te corrigeren om herhaling in de toekomst te voorkomen. Het is van belang dat dit gesprek plaatsvindt na een incident om de agressor duidelijk te maken dat we agressief gedrag niet accepteren. Bij een fysiek ordegesprek is het verstandig om ondersteuning te vragen aan de beveiliging en is het van belang dat de beveiliging zich zichtbaar opstelt ten opzichte van de agressor.

Indien een fysiek ordegesprek niet mogelijk is kan de leidinggevende ervoor kiezen op dit telefonisch of digitaal te doen. Indien de leidinggevende redenen heeft om van het ordegesprek af te zien, dan kan hij het incident afwickelen zonder ordegesprek.

2.6.6. Maatregelen en sancties

Grensoverschrijdend gedrag zoals benoemd in de gedragsregels inwoners en/of bezoekers wordt niet geaccepteerd. De leidinggevende beoordeelt het incident en bepaalt welke maatregel de agressor krijgt. Dit kan een waarschuwing zijn, een contactverbod tot het direct opnemen van contact met de medewerkers, zowel telefonisch als via de mail, of een ontzegging tot het gemeentehuis. Daarnaast kan de leidinggevende kiezen voor een ordegesprek om de agressor aan te spreken op zijn gedraging.

Tijdens de periode van het contactverbod en/of de ontzegging tot het gemeentehuis kan de agressor op eigen initiatief alleen via de post of via, een formeel aangewezen en gemachtigd, zaakwaarnemer contact met de gemeente hebben. Bij bezoek aan het gemeentehuis moet de zaakwaarnemer zich identificeren en de schriftelijke machtiging van de agressor overleggen.

Op initiatief van de gemeente kan wel een afspraak met de agressor gemaakt worden, zowel fysiek als digitaal. Ook hier, bij een fysieke afspraak, is het raadzaam om de beveiliging in te schakelen en is het van belang dat de beveiliging zich zichtbaar opstelt ten opzichte van de agressor.

Een contactverbod of ontzegging tot het gemeentehuis duurt minimaal drie maanden en het is voor de leidinggevende altijd mogelijk om af te wijken en een kortere of langere periode vast te stellen. Dit is afhankelijk van de ernst van de situatie, recidive, etc.

In onderstaande tabel staan de sanctiemogelijkheden.

Incident	Sancties	Bij recidief binnen 1 jaar
Verbaal geweld	* Mondelinge waarschuwing * Schriftelijke waarschuwing (wordt nagezonden)	* Ontzegging 3 maanden
Schriftelijk verbaal geweld via mail of social media	* Contactverbod 3 maanden	* Contactverbod 6 maanden
Discriminatie	* Ontzegging 3 maanden	* Ontzegging 6 maanden
Fysiek geweld	* Ontzegging 6 maanden (gericht op persoonlijk bezittingen of eigendommen van de gemeente) * Ontzegging 12 maanden (gericht op medewerkers of bezoekers)	* Ontzegging 12 maanden (gericht op persoonlijk bezittingen of eigendommen van de gemeente) * Ontzegging 24 maanden (gericht op medewerkers of bezoekers)
Psychisch geweld	* Ontzegging 6 maanden	* Ontzegging 12 maanden
Gecombineerde agressie	* Toepassing van de sanctie op basis van gedrag met de meeste impact en de hoogste sanctie	* Verhoging van de sanctie op basis van gedrag met de meeste impact en de hoogste sanctie

2.6.7. Mandaatsbesluit bij agressie en geweld

Conform het mandaatsbesluit van gemeente Medemblik zijn de teamleiders bevoegd tot het nemen van besluiten over sancties in verband met agressie en geweld tegen medewerkers.

De strategisch managers zijn bevoegd tot het nemen van besluiten over maatregelen in verband met agressie tegen teamleiders of bezoekers. Meer informatie over het mandaatbesluit kun je vinden op het intranet van de gemeente.

2.7. Nazorg

De leidinggevende vangt de betrokken medewerker(s) in eerste instantie op. Daarna wordt de nazorg automatisch geregeld via de arbodienst, bedrijfsmaatschappelijk werk en/of een externe traumabegeleider indien dit nodig is. Dit gebeurt nadat het incidentmeldingsformulier door de medewerker is ingevuld op het intranet. De leidinggevende van de medewerker kan hierbij ondersteunen. Van belang is dus dat het incidentmeldingsformulier op het intranet zo spoedig mogelijk wordt ingevuld en geregistreerd.

2.7.1. Eerste opvang

Direct na een incident staan de volgende acties centraal. Deze acties kunnen ondernomen worden door de leidinggevende, diens vervanger of leden van het AIT of door directe collega's. Dit naar gelang de situatie erom vraagt en wie er op dat moment aanwezig is:

- Geruststellen, luisteren en ruimte geven voor het uiten van emoties;
- Bij medische behoefte naar het ziekenhuis of eerste hulp brengen. Bij ernstig letsel meegaan met de ambulance;
- Partner of familieleden telefonisch contacteren over de situatie indien nodig;
- Naar huis brengen of begeleiden indien nodig.

2.7.2. Collegiale opvang door het bedrijfsopvangteam (BOT)

Het Bedrijfsopvangteam (BOT) is er voor collegiale opvang en bestaat uit een aantal medewerkers die opvang biedt aan medewerkers die een heftig incident of een schokkende gebeurtenis hebben meege-

maakt, zoals agressie en geweld, dreiging, ongevallen, overlijden en/of rampen. De BOT-leden hebben een speciale training Bedrijfsopvangteam gevolgd voor collegiale opvang na heftige incidenten. De opvanggesprekken zijn vertrouwelijk en medewerkers ervaren een gesprek met een collega vaak als minder bedreigend. Het BOT biedt laagdrempelige en toegankelijke opvang/nazorg voor medewerkers en ondersteunt de leidinggevende bij het doorverwijzen van medewerkers naar professionele opvang/nazorg.

2.7.3. Professionele opvang/nazorg

Na de eerste opvang, collegiale opvang (BOT) en het invullen van een incidentmeldingsformulier beoordeelt de leidinggevende (of diens vervanger), indien nodig in overleg met het BOT, of professionele opvang of nazorg noodzakelijk is en doet eventueel melding bij de arbodienst, bedrijfsmaatschappelijk werk en/of een externe traumadeskundige. Afhankelijk van de situatie beoordeelt de leidinggevende in overleg met de betrokken medewerker de spoedeisendheid voor het maken van een afspraak voor professionele opvang of nazorg. Dit kan direct na het incident, maar ook een paar dagen na het incident. De medewerker bepaalt altijd zelf of inzet van professionele opvang/nazorg nodig is.

De beschreven nazorgstructuur geldt voor alle medewerkers. Na overleg met en toestemming van de betrokken medewerker(s) zal door de professionele zorgverlener een verslag gemaakt worden van de begeleiding ten behoeve van het individueel personeelsdossier van betrokken medewerker(s) en aangereikt worden aan de leidinggevende en aan afdeling HR.

2.8. Rollen, taken en verantwoordelijkheden betrokkenen

Diverse medewerkers hebben taken en verantwoordelijkheden om het agressieprotocol optimaal te laten functioneren. Onderstaand is een overzicht gemaakt van taken en verantwoordelijkheden van diverse functionarissen.

Functionaris	Verantwoordelijkheid
Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkomt agressie door juiste houding en gedrag; • Volgt een gepaste agressietraining die bij zijn functie hoort en de daarbij behorende herhalingslessen; • Spreekt de inwoner en/of bezoeker aan bij grensoverschrijdend gedrag; • Handelt bij agressie en geweld zoals in dit agressieprotocol is aangegeven en zoals geleerd tijdens de trainingen; • Bespreekt het incident met de leidinggevende en geeft feitelijke informatie over het incident om een juiste sanctie op te kunnen leggen; • Vult het incidentmeldingsformulier op het intranet van de gemeente (eventueel met ondersteuning van de leidinggevende); • Doet aangifte bij de politie samen met de leidinggevende op naam en adres van de gemeente, tenzij er bezwaren zijn om hiervan af te zien; • Ondersteunt collega's die geconfronteerd zijn met agressie.
Agressie Interventie Team (AIT)	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft direct gehoor bij activeren van de alarmknop door medewerkers; • Zorgt dat de agressor het gemeentehuis verlaat; • Schakelt waar nodig de politie in; • Verzorgt waar nodig de eerste opvang voor de betrokken medewerker(s); • Bespreekt het agressie incident met de leidinggevende van betrokken medewerker(s); • Geeft Input voor evaluatie en eventuele update van het agressieprotocol. • Volgt de agressietraining en bijbehorende herhalingslessen;
Operationeel Hoofd AIT	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor het toevoegen aan en/of verwijderen van medewerkers aan het alarmeringssysteem; • Test regelmatig het alarmeringssysteem en de daarbij behorende (mobiele) alarmkoppen en waarborgt dat alles naar behoren werkt; • Heeft een signalerende functie bij onderbezetting van het AIT. Minimaal 5 leden aanwezig tijdens kantooruren.
Bedrijfsopvangteam (BOT)	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor collegiale opvang en nazorg aan medewerkers die een heftig incident hebben meegemaakt; • Ondersteunt de leidinggevende bij het doorverwijzen naar professionele opvang/nazorg.

Gemeentesecretaris	<ul style="list-style-type: none"> • Eindverantwoordelijk voor het bieden van een veilige werkomgeving aan medewerkers; • Stelt het agressieprotocol vast; • Vraagt instemming aan de ondernemingsraad voor het agressieprotocol; • Faciliteert agressietrainingen en de inrichting van een veilige werkomgeving; • Heeft bij het zich voordoen van een ernstig incident persoonlijke aandacht voor de betrokken medewerker(s).
Strategisch Manager Bedrijfsvoering	<ul style="list-style-type: none"> • Is budgethouder voor het budget agressieprotocol; • Verantwoordelijk voor de organisatorische veiligheid binnen de gemeentelijke diensten; • Verantwoordelijk voor het rooster van de AIT-leden, waarbij een evenredige bezetting over de dagen van de week en tijdens de vakanties gewaarborgd is. • Verantwoordelijk voor het werven van nieuwe AIT-leden; • Verantwoordelijk voor de installatie van het Bedrijfsopvangteam (BOT); • Verantwoordelijk voor de uitvoering van het agressieprotocol; • Verantwoordelijk voor het functioneren van het alarmeringssysteem; • Verantwoordelijk voor het contractbeheer van het alarmeringssysteem en de daarbij behorende aanbestedingen en inkopen; • Organiseert agressietrainingen in algemene zin en op maat voor bepaalde functies; • Evalueert jaarlijks het agressieprotocol; • Stelt het agressieprotocol bij en implementeert de verbeterpunten; • Houdt meldingen van incidenten bij op kwantiteit en inhoud; • Heeft bij het zich voordoen van een ernstig incident persoonlijke aandacht voor de betrokken medewerker(s).
Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> • Handelt als gemandateerde functionaris agressie incidenten van eigen medewerkers af en besluit over de te nemen maatregelen en sancties; • Vangt eigen medewerkers op die geconfronteerd worden met een agressie incident en zorgt voor de nazorg; • Helpt medewerkers, indien gewenst, bij het invullen van het incidentmeldingsformulier op het intranet; • Heeft contact met de medewerker informatieregie over het incidentmeldingsformulier in het zaaksysteem; • Ondersteunt eigen medewerkers bij het doen van aangifte bij de politie; • Overlegt met Adviseur Openbare Orde en Veiligheid over aangifte bij de politie zowel vooraf voor advies als achteraf voor de bewaking van de voortgang van de aangifte. • Informeert Adviseur Openbare Orde en Veiligheid over de aangifte bij de politie via veiligheid@medemblik.nl. • Informeert de strategisch manager, de gemeentesecretaris en HR over het incident; • Informeert collega leidinggevenden over incidenten die raakvlakken hebben met de uitvoering van hun medewerkers. Dit geldt voornamelijk voor de leidinggevende van de publieksbalie. Hierdoor worden ook de uitvoerende medewerkers op de hoogte gesteld over het gedrag van hun klanten en kunnen zij hier rekening mee houden; • Volgt de agressietrainingen en bijbehorende herhalingslessen; • Besteedt periodiek aandacht aan het agressieprotocol tijdens werkoverleggen; • Geeft input voor evaluatie en eventuele update van het agressieprotocol; • Informeert nieuwe medewerkers over het agressieprotocol en meldt ze aan voor de geëigende agressietrainingen.
Medewerker informatieregie (zaaksysteem)	<ul style="list-style-type: none"> • Handelt registratie van het incidentmeldingsformulier in het zaaksysteem af en maakt het alleen toegankelijk voor de betrokken medewerker(s), diens leidinggevende en strategisch manager, de gemeentesecretaris, HR en de adviseur Openbare Orde en Veiligheid; • Zet de zaak op de rol van de leidinggevende in het zaaksysteem.
Functioneel beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt dat het alarmeringssysteem aansluit bij de procedures van het AIT; • Past het alarmeringssysteem aan als de procedures wijzigen;

	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor het algehele functioneren van het alarmeringssysteem; • Plant extra testmomenten in, in samenwerking met het Operationeel Hoofd AIT.
Adviseur Openbare Orde en Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt de leidinggevende bij het aangifte-proces; • Maakt op verzoek van de leidinggevende aanvullende afspraken met de politie over de afhandeling van de aangifte; • Bewaakt op verzoek van de leidinggevende de voortgang van de aangifte in overleg met Politie en/of het openbare ministerie (OM).
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt de technische implementatie van dit agressieprotocol 2025 op het intranet en internetsite van de gemeente; • Verzorgt de communicatie richting medewerkers en inwoners en/of bezoekers met betrekking tot dit agressieprotocol.
Beveiliging	<ul style="list-style-type: none"> • Is aanwezig tijdens de openingstijden van het gemeentehuis; • Houdt toezicht op de toegang van bezoekers (preventieve functie); • Ziet toe op huisregels en handhaaft deze; • Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop, ondersteunt medewerkers en receptie bij incidenten van agressie en geweld; • Geeft aan wanneer een inwoner en/of bezoeker de normoverschrijdt en handelt de-escalerend.
HR	<ul style="list-style-type: none"> • Is budgetbeheerder voor het budget agressieprotocol; • Verzorgt een jaarlijkse rapportage van meldingen en opgelegde sancties in het sociaal jaarverslag; • Evalueert jaarlijks het agressieprotocol en komt met een verbetervoorstel; • Ondersteunt de leidinggevende in het afwickelen van incidenten; • Adviseert over de voortgang van professionele opvang of nazorg bij meldingen bij de arbodienst, bedrijfsmaatschappelijk werk en/of een externe traumadeskundige; • Zorgt voor de uitbetaling van de maandelijkse vergoeding voor de AIT-leden.
Ondernemingsraad (OR)	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt in bij het vaststellen van dit agressieprotocol; • Adviseert de gemeentesecretaris gevraagd en ongevraagd over verbetervoorstellen met betrekking tot veiligheid; • Adviseert over de algemene veiligheid en het werken binnen verantwoorde kaders ten behoeve van de medewerkers.
JZ	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeelt de juridische kaders van het agressieprotocol; • Adviseert over de inhoud van de sjablonen van de sanctiebrieven; • Adviseert op verzoek van de leidinggevende over de afhandeling van incidenten.

2.9. Opleiden en trainen

Als gemeente dragen wij verantwoordelijkheid voor alle werkzame medewerkers binnen onze organisatie, inclusief extern ingehuurd personeel. In dit agressieprotocol is daarom vastgelegd dat ingehuurde krachten bij agressie- en geweldsincidenten gelijk worden behandeld als interne medewerkers. Wat betreft agressietrainingen ligt de verantwoordelijkheid in principe bij het uitlenende bedrijf. Aangezien deze eis in eerdere aanbestedingen niet is opgenomen, kunnen wij dit momenteel niet afdwingen. Wel kunnen we bij toekomstige aanbestedingen een verplichting tot aantoonbare agressietraining in het Programma van Eisen (PvE) opnemen.

Voor de huidige ingehuurde krachten kunnen de volgende maatregelen worden genomen om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen:

- Externe medewerkers betrekken bij de algemene voorlichting over agressie en geweld.
- Externe medewerkers met een publieke functie of verhoogd risico op agressie laten deelnemen aan de basistraining agressie.

In onderstaande tabel is overzichtelijk gemaakt hoe het aanbod van opleidingen en trainingen is vastgesteld:

Functie/taak	Opleiding/training en frequentie
Alle medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalig: algemene voorlichting over agressie en geweld.
Leden Agressie Interventie Team (AIT):	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalig: een basis agressie- en weerbaarheidstraining; • ledere jaar: bijscholing in de vorm van praktijktraining; • Minimaal twee keer per jaar: oefening met gefingeerde calamiteit. Tevoren wordt de doelstelling van de oefening vastgelegd en de observaties richten zich daarop op de gestelde doelen. Hiervan wordt een verslag gemaakt met aandachtspunten/of verbeterpunten. Dit verslag wordt gedeeld met alle belanghebbenden en de strategisch manager Bedrijfsvoering en er worden, op de verbeterpunten, de benodigde acties uitgezet.
Bedrijfsopvangteam (BOT)	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalig: training Bedrijfsopvangteam (BOT-training); • ledere jaar: verdiepingstraining en opfrustraining.
Medewerkers KCC WMO consulenten Jeugdhulpverleners Wijkconsulenten Belastingzaken Opbouwwerkers Kernconsulent Toezichthouders Handhavingsjuristen Baliemedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalig: een basis agressie- en weerbaarheidstraining; • ledere twee jaar: bijscholing in de vorm van praktijktraining; • Voor medewerkers die te maken hebben met psychiatrische inwoners of andere complexe problematiek wordt een passende training aangeboden.
Buitengewoon Opsporing Ambtenaren (BOA's)	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalig: een basis agressie- en weerbaarheidstraining; • ledere jaar: bijscholing in de vorm van praktijktraining.
Medewerkers buitendienst en werven	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalig: een basis agressie- en weerbaarheidstraining; • ledere twee jaar: bijscholing in de vorm van praktijktraining.