

# **Protocol Agressie en Geweld**

## **Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude**

## 1. Inleiding

We leven in een sterk veranderende maatschappij, waar inwoners en burgers mondiger, weerbaarder en egocentrischer worden. Werknemers met een publieke taak worden vaak met geweld en agressie geconfronteerd. Dit varieert van beledigen en schelden tot (soms grof) lijfelijk geweld.

De Veilige Publieke Taak (VPT) richt zich op de veiligheid van medewerkers met een publieke taak. In veel gemeenten is de uitvoering hiervan voornamelijk gericht ter bescherming van handhavers (boa's) en politieke ambtsdragers. Maar ook in het verlengde van de gemeente in het sociaal domein (welzijnswerk, CJG, jongerenwerk, sociale zaken etc.) zijn medewerkers soms slachtoffer.

Het is onze taak om werknemers en werkgevers het belang van de VPT te laten weten, en duidelijk onze grenzen kenbaar te maken. Daarbij dient onze eigen organisatie natuurlijk als voorbeeld. In onze gemeente zijn gelukkig nooit signalen ontvangen over (bijna) incidenten. Dit geeft echter geen garanties. Indien er duidelijk sprake is van een serieuze bedreiging of discriminerend gedrag, dan zal een zaak via het OM afgedaan worden. Voor de overige zaken gaat het protocol van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude in werking.

### *Rol van gemeente*

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude draagt de verantwoordelijkheid voor het garanderen van de veiligheid van haar ambtenaren. In het bijzonder voor ambtenaren die veelvuldig burgercontacten hebben en een aanzienlijk risico lopen om met agressieve burgers geconfronteerd te worden.

### *Doel en strekking protocol Agressie en geweld*

Het doel van dit protocol is ons voor te bereiden op mogelijke incidenten tegen werknemers van de gemeente met een publieke taak en hiermee laten zien, zowel naar onze collega's als naar de samenleving, dat wij geen enkele vorm van geweld, intimidatie of discriminatie, accepteren.

Uitgangspunt van dit protocol is dat agressie, geweld, bedreiging en intimidatie (verbaal & fysiek) tegen medewerkers van de gemeente nooit acceptabel is en agressief gedrag altijd een vervolgaanpak krijgt.

Het protocol is van toepassing op alle medewerkers van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude die op eniger wijze in contact komen of geconfronteerd worden met een agressieve burger.

## 2. Wanneer is er sprake van onaanvaardbaar gedrag?

Een gezamenlijke norm is een voorwaarde voor het effectief aanpakken van agressie en geweld. Met een norm wordt helder wat grensoverschrijdend gedrag is, wat gemeld en geregistreerd moet worden en wat afgehandeld moet worden met gerichte maatregelen.

Belangrijke uitgangspunten zijn:

- Je voelt de vrijheid om je mening te verkondigen
- Derden geven je de ruimte om je taak uit te voeren
- Derden verstoren de orde bij je optreden niet
- De eigen veiligheid en die van collega's staat altijd voorop
- Agressie, geweld, bedreiging en intimidatie worden niet getolereerd

Echter, iedereen beleeft, interpreteert, hanteert en normeert agressie, bedreiging en intimidatie op zijn eigen manier. Hierbij is jullie eigen gevoel van veiligheid leidend. Dat kan dus per definitie van persoon tot persoon verschillen. Dus op het moment dat jij je door het gedrag van derden belemmerd voelt in je functioneren als medewerker van onze gemeente, is de norm overschreden en treedt dit protocol in werking.

De agressie of het geweld kan zich hierbij in verschillende vormen voor doen:

- Schriftelijke agressie: Hieronder valt ook schriftelijke agressie via e-mail, sociale media, websites en dergelijke.
- Verbale agressie: Zowel van persoon naar persoon als telefonisch zoals: uitschelden, beledigende en/of discriminerende opmerkingen etc.
- Dreigen met geweld/intimidatie: Hieronder vallen onder andere het bedreigen (ook van familie- of gezinsleden), chanteren of onder druk zetten en stalken.
- Fysieke agressie: Escalatie van agressie, die zich uit in geweld tegen voorwerpen (bv vernieling) dan wel personen in welke vorm dan ook.

### **3. Met wie nemen we contact op?**

#### *Melden*

Het is belangrijk dat elke vorm van agressie en geweld gemeld wordt. Melden dient zo volledig mogelijk te gebeuren. Elk detail van de gebeurtenis, voor zover bekend dient meegegeven te worden. Als de agressor bekend is, naam adres en woongegevens opgeven.

Melden kan bij:

- 112: In de ergste situatie, bij strafbare feiten van (bedreiging met) geweld tegen personen, vernieling gerelateerd aan agressief gedrag of mishandeling altijd direct 112 bellen.
- De beleidsadviseur Openbare Orde en Veiligheid (OOV) kan op basis van de informatie en in overleg met de politie een risicoanalyse maken over de ernst van de situatie. Afhankelijk van de inschatting over de ernst van de situatie kunnen eventuele instructies gegeven worden over hoe te handelen of waar op te letten. Indien nodig kunnen specifieke maatregelen getroffen worden.

#### *Aangifte*

Naast het melden van het incident bij de politie of OOV wordt jullie aangeraden altijd direct aangifte te doen bij de politie. Indien je hier toch bezwaar tegen hebt kan de werkgever dit ook voor je doen.

#### *Registratie*

De beleidsadviseur OOV registreert de melding in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Het GIR is een landelijke webapplicatie waarmee op simpele en eenduidige wijze agressie- incidenten tegen werknemers met een publieke taak en politieke ambtsdragers kunnen worden geregistreerd.

### **4. Welke maatregelen worden genomen?**

Bij agressie tegen een van onze medewerkers is het van belang dat we snel handelen. De doelstelling is dat we binnen 48 uur contact opnemen met de dader, indien deze bekend is. Wacht dus ook niet met melden maar zoek direct contact met beleidsadviseur OOV. Na een incident met agressie of geweld kunnen verschillende maatregelen worden getroffen. De beleidsadviseur zal deze afstemmen met de burgemeester en politie.

- Gesprek met de dader: De politie of de burgemeester kan een gesprek aangaan met de dader. De dader wordt gevraagd excuses aan te bieden. Vervolgens kunnen er samenwerkingsafspraken gemaakt worden om herhaling te voorkomen. Dit gesprek kan ook worden gecombineerd met andere maatregelen.
- Waarschuwingsbrief: Een waarschuwingsbrief kan worden gegeven bij hinderlijk, onacceptabel gedrag, verbaal geweld, telefonische agressie, schriftelijke agressie en stalking. In de waarschuwingsbrief wordt aangegeven dat de dader een grens heeft overschreden en dat dit niet wordt getolereerd. De gemeente waarschuwt dat bij een volgende misdraging zwaardere maatregelen worden getroffen zoals een pand- of gebiedsverbod.
- Pandverbod: De burgemeester kan bij vernieling of agressief gedrag iemand de toegang tot een pand (bijv. het gemeentehuis) ontzeggen.
- Gebiedsverbod: De burgemeester kan op basis van de APV een persoon een verblijfsontzegging, of op basis van de wet Maatregelen Bestrijding Voetbalvandalisme en Ernstige Overlast een gebiedsontzegging, opleggen voor het gemeentehuis van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude of een andere locatie waar het incident zich voor heeft gedaan.
- Contactverbod: De officier van Justitie kan een contactverbod opleggen. Dit kan bijvoorbeeld als er aangifte is gedaan van stalking, waarbij de medewerker zich bedreigd heeft gevoeld.

## **5. Gemeld, maatregelen zijn genomen, en dan?**

Object zijn van agressie en geweld kan hard aankomen en iemand echt raken. In veel gevallen is goede opvang uit de directe omgeving (collega's, familie, vrienden) voldoende. Het gevolg kan ook zijn dat je je langdurig angstig, onzeker, machteloos of ongeremd woedend voelt. In dat geval is het raadzaam een deskundige te raadplegen. Dit kan de huisarts of Slachtofferhulp zijn.

- Slachtofferhulp Nederland  
Slachtofferhulp (0900-0101, [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)) biedt praktische en juridische adviezen en emotionele steun na een misdrijf (geweld, stalking etc.) of een traumatische gebeurtenis.

### *Schade*

In geval van schade zullen we altijd proberen deze te verhalen op de dader. Zaak is wel dat de schade zo snel mogelijk wordt vastgesteld. Het gaat hier om het verhalen van materiële kosten, zoals de kosten van de vernielde goederen, medische behandeling en re-integratie of immateriële schade. Enkele voorbeelden hiervan zijn inbreuk op privacy, gederfde levensvreugde, psychische schade zoals slapeloosheid etc.

Als het nodig lijkt een advocaat in te schakelen om schade te verhalen of om een maatregel bij de rechtbank te verzoeken, dient dit bij de beleidsadviseur OOV gemeld te worden. Deze legt de zaak voor aan de afdeling Juridische Zaken of brengt de betreffende medewerker met een medewerker van Juridische Zaken in contact. Juridische Zaken adviseert over de betreffende claim of vordering en adviseert over het inschakelen van een advocaat. Eventueel kan dan besloten worden dat advocaatkosten door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude betaald worden.