

Toelichting op het protocol 'Agressie en Geweld, Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude'

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. Dit geldt niet alleen voor hulpverleners in de gezondheidszorg, bij de politie en de brandweer, maar ook voor werknemers van woningcorporaties, werknemers in het openbaar vervoer en gemeentelijke toezichthouders of ambtenaren burgerzaken. Uit de monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur 2014, blijkt gelukkig dat agressie en geweld tegen medewerkers bij provincies, gemeenten en waterschappen de afgelopen jaren iets afnemen.

Begripsomschrijving

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met beschadiging van goederen). Onderlinge agressie en geweld tussen functionarissen met een publieke taak valt niet onder deze begripsomschrijving. In deze landelijke afspraken gaat het om agressie en geweld die direct verband houdt met het uitvoeren van werkzaamheden in de sectoren openbaar bestuur, onderwijs, volksgezondheid, rechtsbedeling, veiligheid, sociale zekerheid en infrastructuur.

Publieke Taak

Publieke taken zijn overheidstaken én taken in het publieke belang die zijn ontleend aan de grondwettelijke opdracht tot overheidszorg. Dit houdt in dat de taken door de overheid zelf kunnen worden uitgevoerd of in opdracht van deze overheid. Ook kan het gaan om private sectoren die in belangrijke mate zijn gereguleerd door de overheid (Openbaar Vervoer). Functionarissen met een publieke taak zijn onder andere (politie) ambtenaren, ambulancepersoneel, brandweerpersoneel, onderwijzers, medewerkers van gemeentelijke diensten, stadswachten, OV-personeel maar ook functionarissen die ten behoeve van de uitvoering van die taken ondersteunende werkzaamheden verrichten, zoals receptionisten en facilitair dienstverleners. Een beveiliging in dienst van een particulier beveiligingsbedrijf die bijvoorbeeld een school beveiligt, valt ook onder de definitie. Ook vrijwilligers die activiteiten verrichten voor de publieke taak zoals gastvrouwen in ziekenhuizen worden in dat geval aangemerkt als functionarissen met een publieke taak.

Veilige Publieke Taak

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.

Vanuit de Werkgroep Integrale Veiligheid (WIV) is de ambitie uitgesproken dat alle gemeente per 1 januari 2017 een protocol VPT hebben. Hiervoor is op 26 mei 2016 door de aanwezige leden van het RBOP een intentieverklaring VPT getekend. Binnen de politie eenheid Noord-Holland worden er gemiddeld 7 tot 10 incidenten gemeld van geweld tegen een persoon met een publieke taak. Dit betreft niet alleen fysiek geweld, ook bedreigingen via social media worden hieronder geschaald.

Tabel 2.2

Slachtofferschap naar type agressie en naar bestuurslaag – medewerkers met burgercontacten.

		Rijk	Gemeenten	Provincies	Waterschappen
Verbale agressie	2012	41%	56%	34%	38%
	2014	30%	39%	22%	34%
Bedreiging/intimidatie	2012	13%	18%	9%	10%
	2014	12%	16%	9%	8%
Fysieke agressie	2012	7%	9%	4%	5%
	2014	6%	8%	4%	3%
Seksuele intimidatie	2012	4%	4%	2%	3%
	2014	5%	3%	1%	2%
Discriminatie	2012	10%	14%	5%	6%
	2014	9%	12%	5%	4%

Tabel 2.4

Uiting van meest recente incident -
medewerkers met dagelijkse
burgercontacten.

(meerdere antwoorden mogelijk)

	2012	2014
face to face	58%	62%
telefonisch	33%	37%
per e-mail	3%	8%
per brief	2%	5%
social media ⁴	-	1%
anders	6%	5%

De cijfers laten gelukkig een daling zien van het slachtofferschap onder medewerkers met dagelijkse burgercontacten. Deze daling heeft echter betrekking op de minder ernstige incidenten. Dit zijn voor een belangrijk deel uitingen van verbale agressie. Het percentage medewerkers dat een ernstig of zeer ernstig incident meemaakte is in vergelijking met 2012 nagenoeg gelijk gebleven.

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 willen wij bij deze het protocol van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude vast stellen.

Protocol

Met het protocol wordt gevolg gegeven aan de afspraken die zijn vastgelegd in de intentieverklaring VPT. Hiermee werd de intentie vastgelegd dat wij ons zullen inspannen:

- om lokaal een norm te bepalen voor acceptabel/onacceptabel gedrag van burgers
- om ongewenst gedrag te voorkomen

- om medewerkers voor te bereiden op het omgaan met norm overschrijdende klanten, zodat per 1 januari 2017 elke medewerker weet hoe te handelen bij ongewenst gedrag
- om in gevallen van ongewenst gedrag melding of aangifte te doen bij de politie
- zodat alle medewerkers weten wie in mijn gemeente per 1 januari 2017 aanspreekpunt is bij ongewenst gedrag
- zodat aan de gemeente gelieerde instellingen organisaties zich inzetten voor het thema 'agressievrij werken'.

Een verdere uitwerking van deze doelen zijn omschreven in het protocol, welke als bijlage is toegevoegd.

Doelstelling

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.

Betrokken partijen

In dit protocol zijn er verschillende betrokken partijen die in belangrijke mate het succes van het protocol bepalen. Als de pers zich bijvoorbeeld op een kritische wijze uit over onze collega's, kan dat de beeldvorming van bewoners beïnvloeden. De belangrijkste partijen zijn in deze:

- De medewerkers van de gemeente met een publieke functie
- De pers
- De politie en andere hulp- en zorgverleners binnen Haarlemmerliede en Spaarnwoude
- De collega's binnen de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude
- Het college van B&W
- De gemeenteraad
- Inwoners van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude

Al deze partijen kunnen, ieder op hun eigen manier, bijdragen aan de afname van agressie en geweld.

Daar waar de Veilig Publieke Taak van onze raadsleden door agressie en geweld in het geding komt treedt het protocol van de griffie in werking. Beide protocollen volgen echter hoofdzakelijk dezelfde lijn.