Beste heer ,

Eind november heeft u een brief naar de gemeenteraad gestuurd waarin u verzoekt om het agressieprotocol in de agenda op te nemen met als doel dat gemeente, lokale overheid en wij als burger, een helder, eerlijk protocol hebben en weten hoe we met elkaar om moeten gaan, maar ook wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn indien iemand, burger of ambtelijk apparaat, de mist in gaat. De gemeenteraad heeft uw verzoek doorgestuurd naar het college voor advies. Vandaar dat u hierover nu van mij een e-mail ontvangt.

Allereerst wil ik opmerken dat ik uw positieve instelling en uw betrokkenheid m.b.t. de situatie op prijs stel.
De situatie die u heeft meegemaakt is voor ons aanleiding om de communicatie over de huisregels en het agressieprotocol op onze gemeentelijke website te verbeteren. Wij zullen daarnaast onze medewerkers ook nog extra informeren over het agressieprotocol. Naar onze mening hoeft het protocol zelf niet aangepast te worden. Dat er duidelijker over gecommuniceerd moet worden, blijkt wel uit uw verhaal. Dat pakken we dan ook op.

Onderstaand geven we u graag nog extra toelichting over het agressieprotocol.
Het agressieprotocol is bestemd voor medewerkers van de gemeente. In het protocol staat beschreven welke maatregelen er kunnen worden genomen als een burger zich niet aan de huisregels (https://www.bergenopzoom.nl/huisregels-van-de-gemeente-bergen-op-zoom/) houdt en een medewerker hiervan een agressiemelding doet.
Maatregelen die genomen kunnen worden zijn; de-escalatiegesprek, waarschuwingsbrief, pandverbod of stopgesprek. Om de juiste maatregelen te treffen, wordt het incident aan de hand van het agressieprotocol besproken met de manager van de betrokken medewerker, de agressie coördinator en eventueel de betrokken medewerker. De agressie coördinator heeft hierin een adviserende rol. Bij een waarschuwingsbrief en pandverbod wordt er een vermelding gedaan in het agressieregister. Dit wordt duidelijk aangegeven in de waarschuwingsbrief of pandverbod. Het agressieprotocol wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig wordt het aangepast.

Wij zullen de gemeenteraad uiteraard hier ook over informeren.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, maar als u nog vragen heeft, stel ze gerust.

Met vriendelijke groet,

Vakgroep P&O

Gemeente Bergen op Zoom
Postbus 35
4600 AA Bergen op Zoom

www.bergenopzoom.nl