

Agressieprotocol Gemeente Heerlen

Werken aan veilige publieke dienstverlening

Heerlen

Agressieprotocol gemeente Heerlen

Waarom een 'nieuw' protocol?

Maatschappelijke ontwikkelingen:

- Verminderde verdraagzaamheid
- Minder vertrouwen in overheid
- Toename mondigheid burger
- Grensoverschrijdende acties
- Meer mogelijkheden verhaal te halen en 'dwang' uit te oefenen op ambtenaar
- Toename incidenten op verschillende vlakken (aan balie, in openbare ruimte, bij huisbezoeken of inspecties, per brief, mail, sociale media)

Mutaties p-bestand:

reorganisatie, in- en uitstroom, daardoor onbekendheid met bestaande protocollen



Traject

- Basisprotocol, op basis opzet gemeente en expertise Agressietrainers
- Aanvullingen vanuit gemeente, vergelijk met andere protocollen o.a. Maastricht
- Check volledigheid Agressietrainers
- Input alle teamleiders en specifiek juridische zaken
- voorgelegd aan presidium en directie

Vervolg: Input ondernemingsraad, directie, college, raad
Meenemen in de trainingen

Wat is het protocol?

- 1 Basisdocument - versus oude opzet met veel deeldocumenten
- Kapstok voor alle medewerkers om alle vormen van agressie het hoofd te kunnen bieden
- Beoogt borging uniform gedrag van politiek, management en medewerkers bij alle vormen van agressie - conform de Heerlense norm (landelijke norm)
- Uitgangspunt: Emotie mag, agressie niet
- Geactualiseerde versie met detailuitwerking op werkgebied (ook stroomschema's) en toevoeging deel politieke ambtsdragers en deel social media
- Dynamisch document, met in proces een nadere uitwerking op deelaspecten / teamniveau

Opbouw protocol:

1. Preventie
 2. Soorten agressief gedrag en hoe ermee om te gaan
 3. Protocol medewerkers binnen kantoren
 4. Protocol schriftelijke, digitale bedreigingen
 5. Protocol medewerkers buiten kantoren
 6. Protocol politieke ambtsdragers
 7. Taken, rollen, verantwoordelijkheden
 8. Maatregelen
 9. Aangifte
 10. Opvang en Nazorg
- Bijlagen



Nieuwe / vernieuwde aspecten

Heerlense norm – spelregels/huisregels – uniform gedrag in alle lagen (bestuur en ambtelijk)

- 3 fasen:
- Preventief (personele / technische maatregelen)
 - Repressief (omgaan met de agressie, aangifte, sancties)
 - Nazorg (opvang)

Differentiatie per werkgebied.

Registratie in Gemeentelijk Incidenten Registratie Systeem (GIR) en 'zwarte lijst' (lijst met personen met een sanctie zoals bouwverbod, met toestemming Autoriteit Persoonsgegevens, dus conform AVG)

Protocol schriftelijke, digitale bedreigingen
Protocol politieke ambtsdragers

Aangifte

Opvang / nazorg (BOT) incl. verzekeringen



6. Protocol politieke ambtsdragers

Agressieprotocol is in de basis gelijk voor iedereen in onze organisatie

Politieke realiteit vraagt om nuances; speelveld is meer in openbare ruimte, kans is groot dat eerder de privé-sfeer wordt geraakt

3 fasen:

- **Preventief (personele / technische maatregelen)**

‘scannen’ van de locatie op onveiligheden en ontvluchting (risico-analyse) – afspraken met beveiliging – ondersteuning door medewerkers, handhaving / politie

- **Repressief (omgaan met de agressie, aangifte, sancties)**

de-escaleren, grenzen stellen, eigen veiligheid eerst (geen risico nemen), ‘meebewegen’, alarmering / melding en registratie in vroeg stadium (ook dossieropbouw), aangifte, bespreken in driehoek - zie ook stroomschema (bijlage IV bij agressieprotocol)

- **Nazorg (opvang)**

Uitvoeren sancties, bespreken communicatietraject, opvang en nazorg via BOT-team (bedrijfsopvang)

Vervolg:

Communicatie in en buiten organisatie

Opleiding/training bestuur en ambtelijk
(inmiddels opgestart)

'Technische' handvatten (o.a. implementatie
GIR en info-kaartjes voor medewerkers)

Evaluatie

Bijstelling

Herhalingen trainingen (structurele
inbedding)

Raymond Jennen, preventiemedewerker
Domein Organisatie / Team P&O
r.jennen@heerlen.nl - 045-5604642

