

Memo

Kenmerk : 1830483/1975435 dossiernummer 1018
Aan : Gemeenteraadsleden
Van : College van B&W, besluit 17-09-2024
Datum : 18-9-2024
Onderwerp : Protocol tegen Agressie & Geweld
Afschriften voor : Gemeentesecretaris

Aanleiding

Het beginpunt van onze dienstverlening is dat we excellente dienstverlening nastreven, dat we klantvriendelijk naar onze inwoners willen reageren. In de meeste contacten met inwoners gaat dat ook gewoon goed. Alleen soms niet, daar is dit protocol voor bedoeld. Een protocol met als belangrijkste uitgangspunt het Zero-tolerance beleid. Het bevat uitgangspunten en heldere instructies wat te doen bij ongewenst gedrag van externen. Het bestaande protocol is onlangs geëvalueerd en aangescherpt op onderdelen wat geresulteerd heeft in een vernieuwd protocol.

Highlights uit het protocol tegen externe agressie en geweld

Visie op externe agressie

Vanuit goed werkgeverschap willen we een organisatie zijn waar bestuurders en medewerkers op een veilige en integere manier hun werk kunnen uitvoeren.

Zero-tolerance

In de uitoefening van ons werk kan men op enig moment geconfronteerd worden met externe agressie of soms geweld. Vormen van agressie of geweld vormen een bedreiging voor een integere uitvoering van onze dienstverlening aan onze inwoners. Daarom heeft het College van burgemeester en wethouders een Zero-tolerance beleid vastgesteld met uitgangspunten en procedures.

Organisatienorm

Om een veilige werkomgeving te creëren en te waarborgen is een duidelijke, gezamenlijke uitgedragen norm belangrijk. Zo weten we waar de grens ligt als het gaat om agressie en geweld. Het is niet de bestuurder, werknemer of inwoner die de grens van acceptabel gedrag bepaalt. Het is de organisatienorm die geldt: Emotie mag, agressie niet!

Melden en registreren

Alle vormen van norm overschrijdend gedrag worden gemeld. De redenen hiervoor zijn:

- Het melden en registreren draagt bij aan het gevoel van veiligheid,
- het is het fundament voor de maatregelen die genomen moeten worden,
- er vindt dossiervorming plaats wat kan leiden tot verdere acties tegen de dader(s),

- er wordt hulpverlening en nazorg geleverd,
- het voorkomt herhaling, doordat interventies ingezet worden,
- het kan bijdragen aan opsporing en vervolging,
- de organisatie weet wat en hoeveel er speelt.

Inzicht in incidenten is de basis van goede ondersteuning, maatregelen en aanpassingen in procedures en protocollen.

Aangifte doen

Bij strafbare gedragingen van fysiek en verbaal geweld doen wij altijd aangifte of melding bij de politie. Gaat het om agressie of geweld tegen een medewerker of politiek bestuurder dan onderzoekt de politie of het mogelijk is bij de aangifte de VPT-code te gebruiken.

Handelingsprocedure na een extern incident bij politieke bestuurders.

Voor burgemeester, wethouders en raadsleden is een procedure opgenomen wat te doen bij incidenten van agressie en geweld. (zie bijlage 1).

Voor inzage voor bestuurders wordt deze handelingsprocedure opgenomen in de module RAP <https://mijncao.nl/meppel/politieke-ambtsdragers/Home>