

Agressieprotocol

Gemeenteraad Molenlanden 2023

Inleiding

Voor raadsleden is het belangrijk dat zij makkelijk benaderbaar zijn, open in de samenleving kunnen staan, het politieke debat vrij kunnen voeren, publieke taken vrij van dwang en drang kunnen uitoefenen en dat besluiten zonder druk genomen worden. Raadsleden kunnen, gerelateerd aan de uitvoering van hun publieke taak, geconfronteerd worden met normoverschrijdend gedrag van burgers. Denk daarbij bijvoorbeeld aan belediging, persoonlijke bedreiging of bedreiging richting familie, stalken, fysiek geweld of vernieling.

Normoverschrijdend gedrag heeft impact. Op het raadslid dat ermee te maken krijgt, maar ook op zijn omgeving. Het kan leiden tot stress, verminderd werkplezier en vermijdingsgedrag. Het kan ook de besluitvorming beïnvloeden, raakt aan de integriteit van het lokaal bestuur en is ondermijnend voor de democratie.

Het is daarom van belang om gezamenlijk een norm te stellen, die norm te handhaven en te reageren op gedrag dat deze norm overschrijdt. Daartoe dient dit agressieprotocol.

Dit agressieprotocol begint met het stellen van de norm. Daarna wordt het handelingsperspectief tijdens en na een incident verwoord. Het melden van een incident, het afhandelen van een incident, opvang, nazorg, doen van aangifte en schade verhalen zijn onderwerpen die hier aan de orde komen. Tot slot eindigt dit protocol met een aantal opmerkingen over de communicatie tijdens en na een incident. Waar gesproken wordt over raadslid wordt raads- en burgerlid bedoeld.

De norm: Agressie accepteren we niet!

De organisatienorm van de gemeente Molenlanden is:

Emotie van burgers mag, maar agressie wordt niet geaccepteerd. Hierop wordt namens de organisatie altijd een passende reactie gegeven.

Onder agressie verstaan we in dit protocol het gedrag van de burger dat direct gericht wordt op het raadslid, met (in het algemeen) als doel om schade (emotioneel/fysiek/materieel) toe te brengen of een doel te bereiken (bijvoorbeeld besluitvorming beïnvloeden). In algemene zin zijn er drie oorzaken van agressie. Deze drie meest voorkomende oorzaken zijn:

- Agressie voortkomend uit frustratie;
- Agressie voortkomend uit de wens om een doel te behalen (instrumentele agressie genoemd);
- Agressie voortkomend uit een psychische stoornis (verwarde personen of onder invloed van bepaalde middelen).

Uitgangspunt van dit protocol is dat agressie een vorm van gedrag van de burger is. Voor het handelingsperspectief maakt het niet uit hoe deze agressie geuit wordt: er wordt geen onderscheid gemaakt tussen fysieke, verbale of online agressie. Agressie heeft minder te maken met de intensiteit van het gedrag (hard roepen, wild bewegen), maar heeft alles te maken met de richting van het gedrag (“jij bent een ….!”). Een schematisch overzicht van vormen van emotie en agressie is te vinden in bijlage 1.

Raadsleden worden gevraagd te handelen op basis van dit feitelijke gedrag en niet op basis van hun persoonlijke beleving. Agressief gedrag wordt niet geaccepteerd, ook al heb je er als persoon geen last van. Incidenten worden daarom altijd gemeld, ook bij twijfelgevallen. Door te melden kunnen we om collega’s heen gaan staan, stimuleren we anderen ook om te melden,

krijgen we een beter inzicht in de omvang van agressief gedrag en kunnen we effectiever op daders reageren. Alleen als we dit uitgangspunt hanteren, kunnen we toewerken naar een eenduidige reactie naar alle burgers.

Burgemeester, wethouders en ambtenaren kunnen ook te maken krijgen met agressie. De norm in dit agressieprotocol is daarom dezelfde als de norm die in het agressieprotocol voor college en ambtelijke organisatie staat. We hebben samen één norm. Vanwege het verschillende karakter van werkzaamheden, en daarmee ook verschillen in het handelingsperspectief, is er echter voor gekozen om een op maat gemaakt agressieprotocol voor de gemeenteraad op te stellen.

Voorkomen van agressie?

In eerste instantie probeer je agressief gedrag te voorkomen.
Denk daarbij aan

- De norm delen met burgers;
- het voeren van een onderlinge dialoog en volgen van training;
- het nemen van organisatorische maatregelen.

De norm delen met burgers

Normoverschrijdend gedrag kan wellicht voorkomen worden door vooraf duidelijk aan te geven wat de norm is en wat er gebeurt bij normoverschrijdend gedrag. Hierbij is het wel belangrijk om in balans te communiceren: te veel communicatie kan bepaald gedrag uitlokken, terwijl te weinig communicatie tot onduidelijke situaties kan leiden. Het agressieprotocol is openbaar en kan bijvoorbeeld met een toelichtend artikel in een krant of website gepubliceerd worden. Daarnaast is het mogelijk om de norm op een zichtbare plaats in de raadzaal te laten zien.

Dialoog en training

Het is nuttig om op regelmatige basis met elkaar stil te staan bij de impact van agressie en de te nemen (preventieve) maatregelen omdat dit een collectief bewustwordingsproces vergroot. Dit kan door ervaringen en dilemma's te delen of door trainingen te volgen die de weerbaarheid van raadsleden vergroten.

Organisatorische maatregelen

Hierbij kan gedacht worden aan het, indien signalen daartoe aanleiding geven, nemen van maatregelen om te zorgen voor een (fysiek) veilige raadzaal of (fysiek) veilige vergaderlocaties in de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een extra persoon toevoegen aan een risico-gesprek of het inzetten van beveiliging bij grotere bijeenkomsten.

Handelingsperspectief: wat te doen tijdens een incident?

Als je te maken krijgt met normoverschrijdend gedrag, gelden de volgende stappen:

1. Eigen veiligheid staat voorop: als er nood is, bel je 112.
2. Je geeft duidelijk aan dat je het gedrag niet accepteert en beëindigt het gesprek.
3. Je sommeert, indien mogelijk, de burger om het gemeentelijk pand te verlaten. Indien de burger dat niet doet, haal je er hulp bij van de griffie of de medewerker OOV. Indien de persoon na drie vorderingen nog niet het gemeentelijk pand verlaat is er sprake van lokaalvredebreuk.
4. De politie wordt gebeld om de persoon te verwijderen.
5. Alleen bij fysieke agressie is het toegestaan fysieke maatregelen te nemen om de persoon in kwestie te ontzetten en/of te beschermen in afwachting van de politie.
6. Indien het gedrag elders plaatsvindt, verlaat je zelf het pand of de locatie waar het gesprek plaatsvindt.
7. Indien het normoverschrijdend gedrag via social media plaatsvindt, geef je ook duidelijk aan dat je het gedrag niet accepteert. Je maakt een screenshot van het gedrag en verlaat het gesprek.

Als er sprake is van normoverschrijdend gedrag tijdens een raadsvergadering, gelden de volgende stappen:

1. De voorzitter, en/of nestor, geeft duidelijk aan dat het gedrag niet geaccepteerd wordt.
2. De voorzitter schorst de vergadering.
3. De voorzitter verzoekt de agressor de ruimte te verlaten. Indien deze weigert, verzoekt de voorzitter het nog twee keer (na drie vorderingen is er sprake van lokaalvredebreuk).
4. De politie wordt gebeld om de persoon te verwijderen.
5. Alleen bij fysieke agressie naar een deelnemer of bezoeker van een vergadering is het toegestaan fysieke maatregelen te nemen om de persoon in kwestie te ontzetten en/of te beschermen in afwachting van de politie.

6. De voorzitter besluit in samenspraak met de griffier tot het doen van aangifte van de ordeverstoring.

Handelingsperspectief: wat te doen na een incident?

Na een incident gelden de volgende stappen:

1. Het incident melden
2. Het incident afhandelen
3. Opvang en nazorg
4. Aangifte doen en schade verhalen

1. Incident melden

- Alle voorvallen van normoverschrijdend gedrag meldt het raadslid zo spoedig mogelijk bij de griffier.
- De griffier informeert de burgemeester en de ambtenaar OOV.
- Het melden van het incident is belangrijk om de gewenste nazorg op te kunnen starten, maar ook om inzicht te genereren in de aard en het aantal incidenten. De melding is ook belangrijk voor het, mogelijk later, aangifte doen bij de politie en het verhalen van schade.
- Ook als het raadslid twijfelt of er sprake is van normoverschrijdend gedrag, neemt hij/zij contact op met de griffier om samen te bepalen welke actie nodig is.

2. Incident afhandelen

Na het doen van de melding bespreekt de griffier met de melder en de burgemeester welke maatregelen getroffen worden. Daarbij ontvangen ze advies van de ambtenaar OOV. Dit kan variëren van de persoon mondeling of schriftelijk waarschuwen, hem/haar uit te nodigen voor een incidentgesprek, het voorval melden bij de politie, aangifte doen (doet de gemeente met instemming van de

betrokkene), tijdelijke ontzegging van de toegang van het gemeentelijke pand en eventuele andere maatregelen. Elk geval is uniek en vereist maatwerk.

3. Opvang en nazorg

Naast het regelen van praktische zaken is met name de emotionele ondersteuning van raadsleden (en hun families) van groot belang voor het behoud van persoonlijk welzijn en voor adequaat functioneren in de toekomst. De impact van een incident kan groot zijn en daarom wordt altijd opvang en nazorg aangeboden. Effectieve ondersteuning na een incident wordt vooral gekenmerkt door invoelend vermogen en kennis van de mogelijke effecten van een bedreiging en vereisen dus zeker niet altijd bijstand van een externe professional.

De griffier is de eerst aangewezen persoon om opvang en nazorg te verlenen aan raadsleden. Afhankelijk van de aard van het incident of de relatie met de griffier, kan er ook voor gekozen worden om iemand anders een rol te geven in de emotionele ondersteuning en nazorg.

Nazorg bestaat uit:

- Een eerste gesprek binnen 24 uur na de melding. Dit gesprek heeft als doelen: veiligheid, emotionele ondersteuning en praktische hulp aanbieden, informatie geven over het (verwerkings-)proces en vervolgafspraken maken.
- Een tweede gesprek binnen drie dagen na de melding. Dit gesprek heeft als doel om emotionele en praktische ondersteuning te bieden en het verloop van de afgelopen dagen in kaart te brengen om zodoende meer informatie te krijgen over mogelijke vervolgstappen.
- Een derde gesprek na vier tot zes weken (of eerder indien nodig). Dit gesprek blikt vooral terug op het incident en de ondernomen stappen daarna. Het is belangrijk om stil te staan bij eventuele veranderingen in de kijk op het ambt en het functioneren daarbinnen, het privéleven en persoonlijke beleving. Bij mogelijke signalen op stagnatie van het verwerkingsproces is het zinvol om het aanbod van professionele hulpverlening te bespreken.

4. Aangifte doen en schade verhalen

- Als er sprake is van strafbare feiten doet in alle gevallen, met instemming van de betrokkene, de gerechtigd vertegenwoordiger van de gemeente daarvan aangifte waarbij materiele en immateriële schade altijd worden verhaald als de dader bekend is.
- Over de aangifte wordt niet gecommuniceerd, tenzij het betreffende raadslid daarmee instemt ten behoeve van het onderzoek.
- Het betreffende raadslid wordt als juridisch benadeelde beschouwd.
- Het betreffende raadslid verleent als benadeelde volledige medewerking aan het politieonderzoek.
- Het OM, voor zover nog niet eerder betrokken, wordt door de politie op de hoogte gesteld.
    - Bij dreiging tegen een persoon ligt de verantwoordelijkheid voor de beslissing over het treffen van beveiligingsmaatregelen bij de Hoofdofficier van Justitie.
    - De werkgever is, ook als er sprake is van een “fictief dienstverband’ verplicht de Inspectie SZW binnen 24 uur te waarschuwen als er sprake is van een ernstig incident waarbij het raadslid lichamelijk of geestelijk letsel oploopt, in het ziekenhuis opgenomen moet worden, blijvende schade overhoudt aan de gezondheid of overlijdt aan de gevolgen.
    - De griffier zorgt voor de terugkoppeling aan de betrokkene en aan de gemeenteraad over de strafrechtelijke vervolging en de resultaten daarvan.
- Schade aan persoonlijke eigendommen of aanvullende kosten die een betrokkene moet maken door een incident worden in eerste instantie vanuit de organisatie vergoed aan de betrokkene. De gemeente verhaalt de kosten op de veroorzaker.

Communicatie

De burgemeester is ten overstaan van de gemeenteraad (al dan niet vertrouwelijk) woordvoerder als het gaat om bedreiging van een of meerdere raadsleden. De burgemeester kan zich eventueel laten bijstaan door de griffier, de Gebiedsofficier van Justitie of communicatie experts. Andere raadsleden worden, met instemming van het betreffende raadslid, op de hoogte gebracht. Vertrouwelijkheid wordt daarbij altijd in acht genomen.

Als er een strafrechtelijk onderzoek is gestart wordt hierover gecommuniceerd door het OM. Communicatie en contacten met de pers worden dan overgelaten aan het OM in samenspraak met de burgemeester en de politie. De adviseur van de gemeente stemt, over een eventuele communicatieboodschap bij een ernstige (be)dreiging altijd af met de afdeling voorlichting van het OM. Getroffen politionele maatregelen in de publieke ruimte worden nooit naar de pers gecommuniceerd.

Bijlage 1:

EMOTIE OF AGRESSIE	**EMOTIONEEL GEDRAG**		**AGRESSIE** **(non-)verbale agressie**	**AGRESSIE** **Bedreiging, intimidatie**	**AGRESSIE** **Fysiek geweld**
GEDRAG VAN DE BURGER	**Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie.** *Vaak te herkennen aan het woordje "Ik".* *Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen.*	**Kritiek op regels, beleid, en/of bestuurlijk orgaan.** *Vaak te herkennen aan het woordje "jullie".* *In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie.*	**Gericht op de politieke ambtsdrager.** *Vaak te herkennen aan het woordje "Jij".* *Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken.* Organisatie bepaalt wat wel/niet acceptabel is.	**(non)verbaal dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie.** *Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op jou persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.*	**Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerpen gooien.** *Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.* *Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.*
STANDPUNT ORGANISATIE (organisatienorm)	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn. In de aanpak is de politieke ambtsdrager aan zet.	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en	Burgers mogen niet persoonlijk worden richting politieke ambtsdragers. We gaan pas verder in gesprek	Burgers mogen politieke ambtsdragers niet bedreigen of intimideren.	De veiligheid van politieke ambtsdragers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet

		boos en geïrriteerd zijn. In de aanpak is de politieke ambtsdrager aan zet.	wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet wordt gestopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.	We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.	fysiek worden naar personen en/of zaken.
MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat.	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat.	Als de burger zich positief corrigeert na te zijn aangesproken op zijn/haar gedrag wordt er niet gemeld. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid van de gemeente. Het doel is regie te voeren op de interactie.	Altijd melden en afhandelen conform sanctiebeleid van de gemeente. Het doel is regie voeren op de interactie.	Altijd melden en afhandelen conform sanctiebeleid van de gemeente. Het doel is regie te voeren op de interactie.