

VEILIGE PUBLIEKSBIJEENKOMSTEN

Onderdeel van de Arbocatalogus Veilige Publieke Dienstverlening, sector Gemeenten

Doelgroep: Coördinator Agressie en Geweld, arbocoördinator of preventiemedewerker; beleidsmedewerkers

Inhoud: Aandachtspuntenlijst voor het vormgeven van veilige publieksbijeenkomsten

Versie: maart 2019

Inleiding

Gemeenten organiseren met regelmaat bijeenkomsten waarbij grotere groepen publiek aanwezig zijn. De aanleiding voor het organiseren van dergelijke bijeenkomsten en de inhoud ervan verschillen sterk. Daarmee samenhangend varieert ook het risico op het ontstaan van spanning tussen gemeente en burgers, die soms uitmondt in agressie.

De afgelopen jaren heeft de vestiging van asielcentra en de huisvesting van statushouders bijvoorbeeld regelmatig geleid tot bijeenkomsten 'onder druk'. Ook informatieavonden rondom vraagstukken met betrekking tot ruimtelijke ordening roepen soms emotie op bij burgers. Andere voorbeelden van situaties waarbij gemeente en burger in groepsverband contact hebben, zijn wijk- en buurtadviesraden, initiatieven voor interactieve beleidsvorming op leefbaarheidsthema's, en burgerinitiatieven als onderdeel van de participatiesamenleving. Ook daarbij kan de spanning oplopen, al is de kans daarop kleiner als er gewerkt wordt vanuit een gezamenlijk belang.

Gemeenten kunnen verschillende redenen hebben om burgerparticipatie in te zetten. Ten eerste kan er een wettelijke verplichting zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de uitvoering van de Wmo, waarbij burgers in de gelegenheid moeten worden gesteld om beleidsvoorstellen te doen of daarover advies uit te brengen; burgers moeten geïnformeerd worden en ze moeten kunnen deelnemen aan periodiek overleg. Ten tweede kan burgerparticipatie van belang zijn om de legitimiteit en effectiviteit van beleid te vergroten en kan bijdragen aan meer draagvlak voor beleid en meer betrokkenheid van burgers. Een derde reden om burgerparticipatie in te zetten is dat op die manier de kennis van burgers benut kan worden om een beleidsthema goed vorm te geven, zeker als er wordt samengewerkt met maatschappelijke en private organisaties.

Al met al zijn er veel verschillende vormen van burgerparticipatie denkbaar, met sterk uiteenlopende motieven en doelstellingen: van informeren, raadplegen en adviseren, tot coproduceren, (mee)beslissen en zelfbeheer (Participatieladder; Spanning in interactie, Instituut van Publiek en Politiek, december 1998).

Gemeentelijke organisaties dienen zich voorafgaand aan iedere publieksbijeenkomst te realiseren wat het doel van de bijeenkomst is, wat het risico is op het ontstaan van ordeverstoring of agressie, en wat dat betekent voor het vormgeven van de bijeenkomst. Anderzijds hebben burgers ook hun verwachtingen en belangen, die ze vooraf niet altijd kenbaar maken aan de gemeente, en waardoor bestuurders en ambtenaren behoorlijk verrast kunnen worden.

In onderstaand overzicht is weergegeven welke stappen gevolgd worden om een eerste **risicoanalyse** te maken.

Stap 1 Publieksprofiel	Stap 2 Risicoscenario's	Stap 3: Maatregelen/ voorzieningen	Stap 4 Locatieprofiel
<i>Bepaal</i> Bepaal de omvang en aard van het publiek. Denk aan: • aantal deelnemers • soort deelnemers (leeftijd, groep) • eerdere ervaring met de doelgroep • te verwachten (verstorend) gedrag • afstemming met burgemeester, politie en OM (de driehoek) over eventueel bekend risicopubliek	<i>Ontwikkel</i> Ontwikkel de meest waarschijnlijke risicoscenario's ('What if...'). Definieer risico's op gedragsniveau (bijvoorbeeld schreeuwen, verstoren, intimideren, vernielen). Denk aan: • scenario's vanuit individuen • scenario's vanuit groepen	<i>Benoem</i> Benoem op basis van de risicoscenario's (bijeenkomst met hoog of laag risico) de te nemen maatregelen en voorzieningen. Denk aan maatregelen/voorzieningen ten behoeve van: • preventie (voor) • repressie (tijdens) • nazorg (na).	<i>Bepaal</i> Stel een locatieprofiel op. Op welke locatie (en onder welke omstandigheden) kunnen de benoemde maatregelen en voorzieningen worden uitgevoerd? Denk aan: ▪ locatie van de bijeenkomst ▪ inrichting van de ruimten ▪ vluchtwegen ▪ omgeving ▪ verkeerssituatie ▪ aanwezigheid van een achteruitgang (vluchtroute) bij eventuele escalatie ▪ meerdere verkeersroutes waarlangs sprekers kunnen worden weggeleid, om te voorkomen dat een auto gemakkelijk kan worden ingesloten ▪ een extra ruimte die kan worden gebruikt als er geschorst moet worden wanneer iemand erg verstorend optreedt ▪ aanwezigheid van een garderobe (het is veiliger wanneer mensen hun jas weghangen)
Indien de noodzakelijk te nemen maatregelen en voorzieningen op basis van de opgestelde risicoscenario's niet mogelijk blijken te zijn, overweeg dan om: • de bijeenkomst te annuleren • het doel van de bijeenkomst bij te stellen (bijvoorbeeld geen discussieavond maar een inventarisatiebijeenkomst) • de doelgroep te wijzigen (bijvoorbeeld van een open inloop naar een inloop op aanmelding).			

In onderstaand overzicht staan maatregelen en voorzieningen die (afhankelijk van de benoemde risicoscenario's) kunnen helpen om publieksbijeenkomsten zo veilig mogelijk te kunnen organiseren, en verstoringen en eventueel agressie zoveel mogelijk te voorkomen.

Maatregelen/ voorzieningen	
Voorafgaand aan de bijeenkomst	Doelstelling en taakverdeling • Omschrijf met alle betrokkenen vanuit de organisatie en eventuele andere partijen waarmee in de bijeenkomst wordt samengewerkt, als eerste het doel van de bijeenkomst. Wil je informatie geven, is het de bedoeling dat de deelnemers meedenken, meewerken of meebeslissen? • Zorg ervoor dat de betrokkenen vanuit de organisatie en eventuele andere organiserende partijen op één lijn zitten als het gaat over het doel van de bijeenkomst en de wijze waarop dat doel bereikt zal worden. • Is er een spanningsveld tussen de gemeente en andere organiserende partijen? Benoem het en maak afspraken over de wijze waarop daarmee wordt omgegaan. Tijdens de bijeenkomst is een eenduidige boodschap cruciaal. • Bepaal een taakverdeling tussen de betrokken organiserende partijen. Zorg voor een gespreksleider, eventueel een technisch voorzitter, sprekers op onderwerpen, procesbegeleiders die vooraf, tijdens en na afloop de sfeer volgen en waar nodig hierop ingrijpen. Als er in de bijeenkomst met groepjes deelnemers gesproken gaat worden, maak dan duidelijk wat het doel van de groepsgesprekken is, en wie deze gaan begeleiden. Formuleer duidelijke opdrachten en hou je daaraan. • Denk na over het preventief inzetten van beveiligers en/of het betrekken van politie (in de zaal aanwezig, in burger), afhankelijk van de gemaakte risicoanalyse. Spreek in ieder geval af wie er verantwoordelijk is voor de sociale veiligheid. Locatiekeuze en -inrichting • Stem de keuze van de locatie af op het type bijeenkomst en het aantal deelnemers. Is het de bedoeling om in groepjes te kunnen werken? Zorg dan voor een opstelling waarin dat mogelijk is. Zorg voor een ruimte van voldoende omvang. Als stoelen in theateropstelling staan, is het prettig dat er voldoende ruimte is voor de deelnemers, maar ook voor de organisatie is het belangrijk om goed overzicht te kunnen houden over het publiek. • Bedenk of vrije plaatskeuze raadzaam is, of dat het beter is deelnemers op vooraf bepaalde zitplaatsen te laten plaatsnemen. • Gaat het om een 'open' bijeenkomst, waar iedere geïnteresseerde naartoe kan komen? Beperk dan het aantal beschikbare plaatsen, zodat je overzicht kunt houden. Beleg waar nodig meerdere bijeenkomsten. Laat de deelnemers een presentielijst invullen. Informatie over de deelnemers • Werk met aanmelden vooraf. Je hebt dan NAW-gegevens om na afloop eventueel contact op te nemen met deelnemers. Dat kan gaan over de inhoud van de bijeenkomst, maar ook over sfeer en bejegening.
Tijdens de bijeenkomst	• Houd oog voor de sfeer bij binnenkomst, tijdens en na afloop van de bijeenkomst, en pas het programma daar eventueel op aan. • Maak met de deelnemers afspraken over bejegening tijdens de bijeenkomst en over het verloop van de bijeenkomst (onderwerpen, tijd, pauzes et cetera). Benoem vooraf dat er gestuurd wordt op de gemaakte vergader- en gedragsafspraken. • Benoem wat je opmerkt in het publiek en check dit. • Wees, als onderdeel van de organisatie, kritisch op jezelf. Blijf je bij je vooraf afgesproken rol? Als je merkt dat je begint af te wijken; geef het aan en keer terug naar het oorspronkelijke plan. Geef de aanwezige mede-organisatoren waar nodig feedback (in pauzemomenten). • Mocht de bijeenkomst in een erg negatieve sfeer verlopen, rond deze dan voortijdig af, met de toezegging dat je de besproken punten meeneemt. Geef aan hoe en wanneer je erop terugkomt.

	• Is sprake van negatieve emotie, bijvoorbeeld boosheid? Kies dan de volgende aanpak: ○ Contact maken (oogcontact, naam gebruiken waar mogelijk, knikken en hummen) ○ Emotioneel ondersteunen (erkennen, empathie, benoemen) ○ Samenvatten op belevingsniveau (structuur aanbrengen) ○ Korte, concrete vragen stellen (van emotie naar ratio) Bijvoorbeeld: 'Meneer Jansen, ik vind de situatie voor u heel vervelend. Ik kan me goed voorstellen dat u hier boos om bent of zich zorgen maakt. Mag ik u uitleggen wat het plan van de gemeente is?' • Is sprake van gerichte emotie op de spreker? Kies dan de volgende aanpak: • Concrete feedback geven op gedragsniveau Bijvoorbeeld: 'Meneer Jansen, ik begrijp dat u boos bent of zich zorgen maakt. Ik hoor u zeggen Dat vind ik vervelend. Ik wil u vragen hiermee te stoppen. Kunt u dit voor mij doen? Fijn. Dank u wel!' • Is er sprake van agressie? Reageer dan als volgt: • Grens stellen en grens houden met verwijzing naar de gedragsregels Bijvoorbeeld: 'Meneer Jansen, u zegt nu "klote-ambtenaar". U stopt hiermee. Of dit gesprek stopt en u verlaat de ruimte. Aan u de keuze.'
Na de bijeenkomst	• Mocht het misgaan tijdens een bijeenkomst, meld dit dan bij de betrokken leidinggevenden. Als er sprake is van een agressie-incident, maak dan ook melding in het GIR. • Nalatigheid kan consequenties hebben als een andere collega hier onverwachts mee geconfronteerd wordt; denk aan elkaars veiligheid! • Het is belangrijk dat leidinggevenden actief en op eigen initiatief het verloop van publieksbijeenkomsten aan de orde laten komen, bijvoorbeeld in werkoverleg of in bilateraal overleg. • Als de bijeenkomst niet verlopen is zoals bedoeld, dan moet er afhankelijk van de ernst (direct) tijd worden vrijgemaakt in de agenda om de zaak te evalueren. Betrek daar alle organiserende partijen bij. • Zorg voor passende opvang en nazorg van de betrokkenen. • Koppel eventuele incidenten (waar relevant) terug naar burgemeester, politie en OM (de driehoek).