



Rapport

Een onderzoek naar (het proces rondom) een door de gemeente Tilburg opgelegde agressiemaatregel

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Tilburg gedeeltelijk gegrond.

Datum: 31 juli 2017

Rapportnummer: 2017/091

WAT IS DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Tilburg:

1. hem een waarschuwing heeft opgelegd, omdat hij aan de telefoon een medewerker zou hebben uitgescholden. Mocht hij zich blijvend onbehoorlijk gedragen, dan zal een volgende keer overwogen worden om hem voor een bepaalde tijd te verbieden contact op te nemen met medewerkers van de gemeente;
2. voorafgaand aan de waarschuwing geen gesprek met hem heeft gehad en geen hoorzitting heeft gehouden naar aanleiding van zijn klacht over de waarschuwing;
3. lopende de klachtprocedure hem bij de balie heeft laten signaleren met de tekst: 'Pas op met deze man'; wat verzoeker pas tijdens een baliebezoek een week later onverwacht bleek;
4. geweigerd heeft hem de tekst van het gemeentelijk agressieprotocol toe te zenden.

WAAR GAAT HET OM?

Verzoeker belde op 18 maart 2016 met de gemeente over onder meer zijn paspoort. Omdat hij volgens de gemeente een geheimhoudingscode op zijn gegevens heeft staan, heeft de back-officemedewerker tegen hem gezegd dat hij telefonisch geen gegevens kon verstrekken. Volgens de gemeente schold verzoeker de medewerker daarna uit voor "vieze flikker". De medewerker heeft dit incident bij zijn manager gemeld. Deze melding, samen met de verklaringen van twee directe collega's, die in de ruimte aanwezig waren tijdens het telefoongesprek, waren voor de gemeente voldoende aanleiding om aan te nemen dat dit werkelijk ook zo was gezegd door verzoeker. Daarop heeft de teammanager klantcontactcentrum/dienstverlening bij brief van 22 maart 2016 verzoeker een waarschuwing gegeven wegens het uitschelden van de medewerker. Mocht hij zich blijvend onbehoorlijk gedragen, dan zal een volgende keer overwogen worden om hem voor een bepaalde tijd te verbieden contact op te nemen met medewerkers van de gemeente.

WAT WAS DE KLACHT BIJ DE GEMEENTE?

Op 24 maart 2016 diende verzoeker over de waarschuwingsbrief telefonisch een klacht in bij de klachtencoördinator van de gemeente. Hij gaf toen aan dat hij het niet eens was met de brief en dat er bewijzen en argumenten/onderbouwing ontbraken. Verder werd in de brief niet genoemd de naam van de medewerker en wat verzoeker tegen deze medewerker zou hebben gezegd. Bovendien was hij het er niet mee eens dat er geen telefoon-, faxnummer en e-mailadres van de teammanager was vermeld. Verzoeker voerde ook aan dat de teammanager zonder hem te horen was uitgegaan van wat de medewerker had verklaard. Verzoeker liet de klachtencoördinator weten dat hij beschikte over een geluidsopname van het telefoongesprek en dat hij een schriftelijke verklaring van een getuige zou overleggen, waaruit zou blijken dat hij niet agressief was geweest. Ook klaagde hij erover dat hij na diverse pogingen de teammanager niet te spreken

kreeg over haar brief. De klachtencoördinator zou volgens verzoeker hebben gezegd dat zijn gedrag de reden was van het niet vermelden van de contactgegevens van de teammanager. Tevens zei de klachtencoördinator tegen verzoeker dat de teammanager conform het Agressieprotocol Tilburg had gehandeld. Vervolgens vroeg verzoeker aan de klachtencoördinator of de gemeente verklaringen van de getuigen van het telefoongesprek kon leveren. Hierop zei de klachtencoördinator dat volgens het agressieprotocol schriftelijke verklaringen niet vereist waren. Volgens verzoeker zou de klachtencoördinator daaraan hebben toegevoegd dat niet hij, maar de gemeente bepaalt hoe zij handelt. Verzoeker zou toen hebben gevraagd aan de klachtencoördinator of hij een kopie van het agressieprotocol kon krijgen. De klachtencoördinator zou volgens verzoeker hebben geantwoord dat het agressieprotocol voor intern gebruik is en niet bestemd is voor burgers.

Op 29 maart 2016 belde en mailde verzoeker met de klachtencoördinator dat hij werd verrast toen hij samen met zijn zoon zijn paspoort ging ophalen. De balie-medewerker had in bijzijn van zijn zoon tegen hem gezegd dat hij gesignaleerd stond met de tekst: "Pas op met deze man". De klachtencoördinator antwoordde dat ondanks dat verzoeker een klacht had ingediend de medewerkers van de gemeente moeten worden gewaarschuwd voor hem. Tot slot gaf verzoeker aan dat in de waarschuwingsbrief zijn inziens ten onrechte geen bezwaarclausule was opgenomen.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Op 29 juli 2016 schreef de gemeente verzoeker in reactie op zijn klacht dat uit de verklaring van de medewerker blijkt dat verzoeker zich beledigend heeft uitgelaten in een telefoongesprek. Daarbij heeft verzoeker de medewerker herhaaldelijk uitgescholden. De verklaring van de medewerker werd ondersteund door collega's die het telefoongesprek deels konden volgen. Zij hoorden en zagen duidelijk dat de medewerker door het gesprek was ontdaan. De gemeente had geen reden om aan deze verklaringen te twijfelen. De door verzoeker toegezegde verklaring van een getuige, waaruit zou blijken dat hij niet agressief is geweest en een geluidsopname van het telefoongesprek van verzoeker met de medewerker, heeft de gemeente niet van verzoeker ontvangen. De gemeente kon daarmee dan ook geen rekening houden.

In reactie op de klacht dat verzoeker de teammanager niet te spreken kreeg, schreef de gemeente dat er geen recht op contact met een bepaalde medewerker bestaat. Verder moeten klachten volgens de wet zoveel mogelijk worden behandeld door een persoon die niet rechtstreeks is betrokken bij de gedraging, waarover is geklaagd. De weigering van de teammanager om verzoeker daarover te woord te staan was volgens de gemeente daarom begrijpelijk en in het belang van zorgvuldige klachtbehandeling. Bovendien was de klacht al in behandeling genomen door de klachtencoördinator, zo schreef de gemeente.

De zorgplicht van de gemeente voor het welzijn van haar medewerkers vereist dat zij direct op de hoogte worden gesteld van agressief gedrag. Het opschorten van een signalering, omdat er een klacht over is ingediend, zou tot extra risico's voor

medewerkers kunnen leiden. Als blijkt dat een maatregel onterecht is genomen, kan deze signalering worden opgeheven, aldus de gemeente.

KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Verzoeker schreef de Nationale ombudsman dat hij telefonisch contact heeft gehad met een medewerker in verband met een vraag van hem over zijn rijbewijs, paspoort en identiteitskaart. De medewerker gaf toen verschillende antwoorden op zijn vraag, waardoor er verwarring ontstond. De medewerker zei dat hij even moest wachten, omdat hij niet alles wist en om ruggespraak te houden binnen zijn afdeling. Na navraag binnen de afdeling ontstond er volgens verzoeker irritatie. Bij zijn schrijven aan de Nationale ombudsman voegde hij de verklaring van zijn getuige, waarin deze verklaart dat verzoeker niet heeft gescholden. Verzoeker meende dat ook de getuigen van de zijde van de gemeente hun verklaringen op papier moeten zetten. Over de geluidsopname gaf hij aan dat hij niet meer weet waar hij het geluidsbestand heeft opgeslagen en dat hij computerstoringen heeft gehad. Hij schreef de Nationale ombudsman verder dat hij zich afvroeg hoe hij het weer goed had kunnen maken met de medewerker, als hij echt had gescholden, nu er geen gesprek is geweest met de teammanager.

Verzoeker vindt dat de gemeente hem ten tijde van het geven van de waarschuwing al had kunnen informeren dat hij stond gesignaleerd bij de balie. Hij had dan zijn zoon niet meegenomen of hem tijdig kunnen informeren over de signalering. Verzoeker vindt het niet rechtvaardig dat, terwijl zijn klacht nog niet in behandeling is genomen, hij al stond gesignaleerd als agressief persoon. Het standpunt van de gemeente dat, pas als is gebleken dat een maatregel onterecht is genomen, de signalering kan worden opgeheven, klopt volgens verzoeker niet. De baliemedewerker vond het volgens verzoeker flauwekul dat iemand gesignaleerd staat, terwijl een klachtprocedure nog loopt. Hij heeft daarom de signalering toen direct verwijderd.

Verzoeker geeft aan dat het telefoongesprek circa vijf minuten heeft geduurd. Hieruit volgt volgens verzoeker dat hij de medewerker niet kan hebben beledigd, want als hij dat wel zou hebben gedaan, dan zou het gesprek veel korter hebben geduurd.

Tot slot meent verzoeker dat hij, omdat hij geen kopie van het agressieprotocol heeft gekregen, niet kan controleren of wat de klachtencoördinator zei juist is.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft de kwestie voorgelegd aan de gemeente en verzocht om toezending van het agressieprotocol. Daarnaast stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen.

- Waarom is verzoeker niet geïnformeerd dat hij zou worden gesignaleerd?
- Werkt de gemeente met een zogenaamde “zwarte lijst”, staat verzoeker daarop en is deze lijst gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens?
- Waarom is er geen gesprek en geen hoorzitting geweest?
- Wat is de visie van de gemeente of het agressieprotocol kan worden gezien als een beleidsregel in de zin van artikel 1:3, lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

en derhalve op grond van artikel 3:40 Awb niet in werking treedt, voordat het protocol is bekendgemaakt op de wijze als beschreven in artikel 3:42 Awb?

De gemeente heeft een reactie gestuurd met daarbij gevoegd het agressieprotocol. De gemeente heeft aangegeven er bezwaar tegen te hebben dat de Nationale ombudsman het protocol integraal doorzendt aan verzoeker, omdat het gaat het om een interne werkinstructie. Daarnaast wilde de gemeente voorkomen dat het protocol zonder controle wordt verspreid. Op die manier zouden mensen kunnen anticiperen op eventuele reacties van de gemeente bij agressie, bijvoorbeeld wanneer wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Dit zou het functioneren van de gemeentelijke organisatie kunnen schaden, aldus de gemeente. De Nationale ombudsman heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek. Bij de toetsing van de handelwijze van de gemeente aan het agressieprotocol moet niet alleen de Nationale ombudsman, maar moet ook verzoeker de inhoud van het agressieprotocol kennen. Hij kan dan adequaat op de reactie van de gemeente reageren. Verder is de Nationale ombudsman er niet van overtuigd dat het door de gemeente aangevoerde belang van geheimhouding van het protocol groot genoeg was.

HOE REAGEERDE DE GEMEENTE?

Volgens de gemeente heeft verzoeker de medewerker uitgescholden voor "vieze flikker". De medewerker zou daarop hebben gereageerd met: "Ik vind het niet fijn dat u mij uitscheldt voor vieze flikker". Dat werd gehoord door twee collega's die aan het bureau ernaast zaten. Verzoeker zei toen tegen hem: "Maar je bent toch ook een vieze flikker". De twee collega's hebben de medewerker vervolgens gemaand om de verbinding te verbreken, aldus de gemeente. Het telefoongesprek heeft volgens de gemeente niet op de speaker gestaan. De reactie van de medewerker kon wel door collega's worden gevolgd. Verzoekers stelling dat een gesprek geen vijf minuten duurt, als hij iemand zou uitschelden is onzin, aldus de gemeente. Hij heeft eerst aangedrongen op het verstrekken van gegevens en de medewerker heeft hem een paar keer uitgelegd dat dit niet mogelijk is. Het schelden zal zeker niet direct zijn begonnen, maar heeft plaatsgevonden op het einde van het gesprek, waarna het gesprek is afgebroken. Het gesprek kan dus makkelijk vijf minuten hebben geduurd, aldus de gemeente.

De gemeente maakt gebruik van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Daarin worden alle gevallen van agressie en andere incidenten geregistreerd. Registreren van incidenten is een wettelijke verplichting en onderdeel van arbobeleid. Het GIR is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het incident met verzoeker is als volgt in het GIR geregistreerd.

"Klant schelt collega uit aan de telefoon. Daarna heeft de medewerker de verbinding verbroken. (...) en (...) hebben het gesprek gehoord en gemaand de verbinding te verbreken."

Er is voorafgaande aan het geven van de waarschuwing geen gesprek geweest, omdat de gemeente op agressief gedrag zo snel en adequaat mogelijk wil reageren. De gemeente wil daarmee aangeven dat er een grens wordt overschreden. Een gesprek, al

dan niet vooraf, is alleen zinvol als er twijfel of onduidelijkheid bestaat over de feiten. In dit geval zou zo'n gesprek volgens de gemeente geen enkel doel dienen, want de feiten stonden voor de gemeente onomstotelijk vast.

Er is naar aanleiding van de klacht geen hoorzitting gehouden. Dat was volgens de gemeente niet nodig. Ten eerste werd de klacht mondeling ingediend. Maar bovenal heeft verzoeker meer dan voldoende mogelijkheden gehad om zijn klacht mondeling (telefonisch) en schriftelijk toe te lichten, wat hij heeft gedaan.

De medewerker die door verzoeker werd uitgescholden heeft direct na het gesprek een opmerking geplaatst in het aantekenveld van de Basisregistratie personen (BRP). Dit was volgens de gemeente niet juist, omdat dit bedoeld is om personeel te kunnen waarschuwen voor een bedreigend persoon met een contact- of toegangsverbod. Welke tekst is gebruikt kan niet meer worden achterhaald. Die klacht dat signalering niet nodig was, is terecht. Dit had volgens de gemeente, verder geen gevolgen voor verzoeker gehad en de signalering is vrij kort daarna, op 29 maart 2016, nadat dit werd geconstateerd, ongedaan gemaakt. Deze gang van zaken verklaarde volgens de gemeente ook waarom verzoeker niet is geïnformeerd over deze "signalering". Het plaatsen van de signalering was op dat moment niet bij het management bekend. Naar aanleiding van deze klacht zal de gemeente er beter op toezien dat geen onterechte signaleringen meer plaatsvinden. Aan verzoeker is duidelijk gemaakt dat een gesprek met de teammanager naar aanleiding van de klacht niet mogelijk was, omdat de klacht expliciet ook op de teammanager betrekking had. Daarom zou de klachtcoördinator zijn klacht afhandelen.

Verzoeker heeft de gemeente diverse e-mails gestuurd en de klachtcoördinator heeft hem meerdere keren aan de lijn gehad. Volgens de klachtcoördinator heeft verzoeker in zijn schriftelijke reacties nooit de vraag over het agressieprotocol gesteld. De klachtcoördinator meent zich te kunnen herinneren dat hij verzoeker waarschijnlijk heeft uitgelegd dat hij de klacht zal toetsen aan het agressieprotocol en dat dit in de beslissing zal worden toegelicht. De klachtcoördinator kan zich niet meer herinneren of verzoeker ook om toezending het protocol heeft gevraagd. Het agressieprotocol kan niet worden gezien als beleidsregel als bedoeld in de zin van artikel 1:3, lid 4 van de Awb, maar is in de eerste plaats een instrument van personeels- en arbobeleid. Het is bedoeld als interne werkinstructie voor management en personeel van de gemeente en is vastgesteld door de algemeen directeur. Omdat het geen Awb-beleidsregel is, hoeft voor de inwerkingtreding ook geen bekendmaking plaats te vinden als voorgeschreven in de artikelen 3:40 en 3:42 van de Awb, aldus de gemeente.

HOE REAGEERDE VERZOEKER?

Verzoeker geeft hierop aan dat hij de klachtcoördinator wel telefonisch heeft gevraagd om een kopie van het agressieprotocol. De coördinator zei toen dat het agressieprotocol voor intern gebruik was en niet voor het publiek. Daarnaast vindt verzoeker dat de gemeente bij de klachtafhandelingsbrief een kopie van het agressieprotocol had moeten meezenden. Hij had dan de procedure kunnen toetsen. Uit de waarschuwingsbrief werd

niet duidelijk welke scheldpartij had plaatsgevonden en of er getuigen bij waren, of er eventueel aangifte bij de politie was gedaan, of registratie in het GIR had plaatsgevonden en of de agressiecoördinatoren ervan op de hoogte waren, aldus verzoeker. Door het agressieprotocol niet te publiceren of te verstrekken handelt de gemeente volgens verzoeker in strijd met het legaliteitsbeginsel, dat inhoudt dat de overheid burgers niet kan straffen zonder vooraf de regels te openbaren. Tot slot vindt verzoeker dat de gemeente de duur van de signalering had moeten vermelden in de brief. De duur van de signalering is volgens hem niet geregeld in het protocol.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet zo zeer gericht op het vaststellen of er daadwerkelijk is gescholden. De verklaringen daarover spreken elkaar namelijk tegen en zullen naar verwachting elkaar blijven tegenspreken. Ook na onderzoek blijkt dit nog steeds het geval te zijn. Bij het onderzoek naar deze klacht zijn wij nagaan op welke feiten de gemeente zich heeft gebaseerd bij de totstandkoming van de waarschuwing en of deze feiten konden leiden tot de waarschuwing.

Daarnaast hebben wij de processen voorafgaand aan de waarschuwing en de processen erna bezien. De Nationale ombudsman hanteert daartoe een kader voor het opleggen van agressiemaatregelen gebaseerd op het vereiste van fair play. Dat houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en dat de overheid zorgt voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft daarbij een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Het kader voor het opleggen van agressiemaatregelen is als het volgt:

1. Voer een (orde)gesprek voorafgaand aan het geven van een maatregel. Zo'n gesprek kan niet alleen bijdragen aan ordeherstel, maar ook aan waarheidsvinding en het constateren van omstandigheden die mogelijk leiden tot matiging van een voorgenomen maatregel.
2. De overheidsinstantie kan direct een maatregel opleggen zonder eerst een gesprek te hebben gevoerd in evidente gevallen, recidive, ernstige gevallen zoals mishandeling en situaties waarbij de politie aan te pas is geweest. Zij dient dan wel in de brief aan te geven op basis van welke gegevens besloten is geen gesprek te hebben.
3. Indien de overheidsinstantie betrokkene intern laat signaleren dient de instantie in de brief aan te geven met welke tekst iemand staat gesignaleerd en voor hoe lang.

De gemeente heeft geen (orde)gesprek gevoerd voorafgaand aan het geven van de waarschuwing. In haar brief aan verzoeker heeft de gemeente niet geschreven dat zij beschikte over afdoende gegevens, wat die gegevens waren en dat dat reden was om geen gesprek te hebben met hem. Van een ernstige situatie waarbij van een gesprek kan worden afgezien is de Nationale ombudsman niet gebleken. De gemeente heeft dan ook ten onrechte niet eerst een gesprek gevoerd met verzoeker.

De waarschuwing die verzoeker kreeg, was niet alleen gebaseerd op de verklaring van de betrokken medewerker, maar ook op de (mondelijke) verklaringen van twee collega's die zaten aan het bureau naast dat van de medewerker, en die het telefoongesprek deels konden volgen. Zij hoorden en zagen duidelijk dat de medewerker door het gesprek was ontdaan. Schriftelijke verklaringen van die getuigen waren niet nodig, want die zouden niets hebben toegevoegd. Verder heeft de medewerker zoals voorgeschreven het voorval zelf gemeld in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem. Gelet daarop gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat verzoeker de medewerker heeft uitgescholden. De waarschuwing is een passende reactie daarop en kan dan ook in stand blijven. Dat er niet eerst een gesprek is geweest doet daaraan niet af.

De gemeente heeft verzoeker niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord naar aanleiding van zijn klacht over de waarschuwing, terwijl dat een essentieel onderdeel is van de klachtenprocedure. Het horen kan er namelijk niet alleen toe dienen om nadere informatie te krijgen of naar een oplossing te zoeken. De hoorplicht draagt ook bij aan het door verzoeker gewenste herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Daarom vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat in een persoonlijk gesprek, waar zo mogelijk ook de teammanager aanwezig is wordt achterhaald waar het de klager precies om gaat, wat zijn perspectief en dat van de manager op het gebeuren is en wat vervolgens de meest effectieve of adequate manier van klachtbehandeling is. Dit vergroot de kans op een adequate, effectieve manier van klachtbehandeling. Het niet horen is dan ook niet behoorlijk.

De gemeente heeft zelf al erkend dat de signalering niet van toepassing was voor verzoekers situatie, omdat dit alleen wordt gebruikt bij dreigende situaties en voor personen aan wie een contact- of toegangsverbod is opgelegd, wat hier niet speelde. De signalering is in zoverre niet behoorlijk. Daarnaast heeft de gemeente verzoeker niet van tevoren geïnformeerd over de signalering. Hierdoor kon hij daar niet tijdig tegen ageren, maar werd hij erdoor verrast bij zijn baliebezoek. Ook ten aanzien van dat aspect is de signalering daarom niet behoorlijk.

Over het feit of het agressieprotocol geldt als een beleidsregel in de zin van de Awb, laat de Nationale ombudsman zich niet uit. Belangrijker vindt de Nationale ombudsman dat de overheid zo veel mogelijk transparant is in wat zij doet, onder andere door ook interne regels, die extern effect hebben, te publiceren. De gemeente heeft verzoeker het protocol destijds niet verstrekt, omdat hij volgens de gemeente daar niet expliciet om had gevraagd. Verzoeker stelt dat hij tijdens het telefoongesprek met de klachtencoördinator daar wel om heeft verzocht. Wat daar ook van zij, vast staat dat de gemeente niet wenste dat verzoeker dit zou ontvangen via de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman leidt daaruit af dat, als verzoeker wel om verstrekking van het protocol had verzocht, de gemeente ook dan het protocol niet zou hebben verstrekt. Als gevolg van het niet verstrekken kon verzoeker niet toetsen of de maatregel conform het protocol was opgelegd. Het bezwaar van de gemeente tegen afgifte dat na verstrekking ervan aan verzoeker, hij het protocol zou kunnen verspreiden, waardoor anderen zouden kunnen anticiperen op eventuele reacties van de gemeente bij agressie, vindt de Nationale

ombudsman niet reëel. Het bekend zijn van de inhoud van het protocol kan juist mogelijk preventief werken, omdat een burger dan weet wat er van hem wordt verwacht qua bejegening en wat de consequenties kunnen zijn, als hij/zij zich niet gedraagt.

De gemeente heeft verzoeker dus onvoldoende mogelijkheden geboden om zijn procedurele kansen met betrekking tot de maatregel te benutten. Ten aanzien van de processen voorafgaand aan de waarschuwing en daarna zijn de onderzochte gedragingen dan ook niet behoorlijk.

Dit geeft mij aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

CONCLUSIE

De klacht over de gemeente Tilburg is ten aanzien van het opleggen van de waarschuwing niet gegrond;

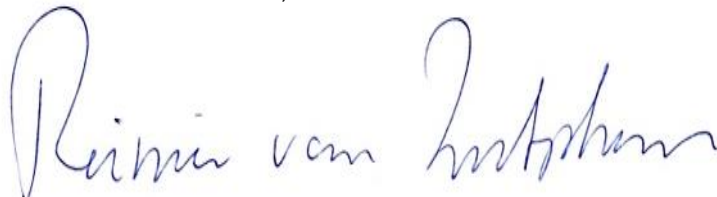
De klacht over de gemeente Tilburg is gegrond, wegens strijd met vereiste van fair play ten aanzien van:

- het niet houden van een gesprek voorafgaand aan de waarschuwing;
- het niet houden van een hoorzitting naar aanleiding van de klacht
- het bij de balie laten signaleren
- de weigering de tekst van het agressieprotocol toe te zenden.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders in overweging de inhoud van het agressieprotocol te publiceren op de website van de gemeente.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

RELEVANTE WET- EN REGELGEVING

Agressieprotocol Gemeente Tilburg 2013

De Tilburgse organisatienorm: 3 categorieën van onaanvaardbaar gedrag

1. Verbale/non-verbale agressie

Hieronder vallen: (aanhoudende) hinder, belediging, vernedering, aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad, treiteren en discriminatie.

(...)

3.3 Melden en registreren in het GIR

Registratie is een must: zonder melding geen aanpak

Het melden en registreren van agressie- en geweldsdelicten is noodzakelijk. Omdat de melding als startsignaal dient voor het treffen van maatregelen, verhalen van schade en de (eerste) opvang van de betrokkenen. Daarnaast kan registratie dienen als bewijs in een eventuele gerechtelijke procedure voor het verhalen van schade. Vanuit goed werkgeverschap en de ARBO-wet verplichtingen zorgt de werkgever dat agressie en geweldsincidenten geregistreerd en opgevolgd worden. Deze registratie geeft ook inzicht in de aard, omvang en achtergrond van agressie en geweld binnen de organisatie. Zo is vast te stellen of het bestaande beleid effectief is en kunnen zo nodig extra preventieve maatregelen worden genomen.

Signalering risicovolle klanten en mogelijkheid van preventie Hiernaast kan het GIR medewerkers ondersteunen risicovolle klanten/adressen behulpzaam signaleren. Een gewaarschuwd mens telt voor twee. Op registratie in het GIR van werknemer- en dadergegevens is de wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Het GIR is door de gemeente Tilburg aan het College bescherming persoonsgegevens (CBP) gemeld.

3.5 Samenvattend overzicht maatregelen

Bij verbale/non-verbale agressie:

- Waarschuwing (mondeling/brief en/of ordegesprek)
- Melding in GIR
- Evt. melding of aangifte bij politie
- Evt. administratieve sanctie
- Evt. opschorten of staken van de dienstverlening

Algemene wet bestuursrecht

artikel 1:3

1 Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.

(...)

4. Onder beleidsregel wordt verstaan: een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan.

artikel 3:40

Een besluit treedt niet in werking voordat het is bekendgemaakt.

artikel 3:42, lid 2

De bekendmaking van besluiten van een niet tot de centrale overheid behorend bestuursorgaan die niet tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door kennisgeving van het besluit of van de zakelijke inhoud ervan in een van overheidswege uitgegeven blad of een dag-, nieuws- of huis-aan-huisblad, dan wel op een andere geschikte wijze. Elektronische bekendmaking vindt uitsluitend plaats in een van overheidswege uitgegeven blad, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is,
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.