



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Gemeente Best past eigen agressie-protocol niet juist toe en handelt klacht niet professioneel af.**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Best gegrond.

## Wat is de klacht?

*Verzoeker klaagt over het eenzijdig handelen van een buitengewoon opsporingsambtenaar van de gemeente Best en over de daarop volgende klachtbehandeling door de gemeente.*

### Wat gaat er aan de klacht vooraf?

#### *Wat is er gebeurd?*

Verzoeker gaat in de zomer van 2018, op 16 juli, een dag met zijn neefje en nichtje naar het zwembad. Het nichtje van verzoeker raakt betrokken bij een vervelend voorval met een andere bezoeker van het zwembad. Als het voorval zich van binnen in het zwembad naar de ligweide van het zwembad verplaatst, gaat verzoeker samen met zijn neefje en nichtje naar huis. Daarmee wil hij voorkomen dat de situatie uit de hand loopt.

Een dag na het voorval, op 17 juli, gaat een buitengewoon opsporingsambtenaar (hierna: BOA) van de gemeente langs bij het zwembad. De BOA is al op de hoogte van het voorval. Want hij is op de dag van het voorval gebeld door een medewerker van het zwembad. Omdat de BOA op dat moment geen dienst had en het niet nodig was dat de politie naar het zwembad zou komen, spreekt hij af de volgende dag langs te komen. In het zwembad luistert hij naar de verhalen van enkele betrokken medewerkers. Hij legt deze vast in een proces-verbaal van bevindingen (hierna: proces-verbaal). Diezelfde dag gaat de BOA langs bij de moeder van verzoeker. Tot verzoekers verbazing komt de BOA een brief brengen waarin staat dat hij een maand niet meer in het zwembad mag komen. De reden hiervoor is dat medewerkers van het zwembad hebben verklaard dat verzoeker zich in het zwembad heeft misdragen. Verzoeker heeft hen in ernstige mate bedreigd. Ook heeft verzoeker met zijn handelen de huisregels van het zwembad overtreden. De bedreiging is voor de gemeente aanleiding om verzoeker op grond van het bedrijfsplan openluchtzwembad de toegang tot het zwembad te ontzeggen. Er wordt hem een lokaalverbod opgelegd tot het einde van het zwemseizoen 2018.

#### *Een onaangename verrassing*

De brief van de gemeente is voor verzoeker een behoorlijk onaangename verrassing. Hij vindt dat de gemeente hem onterecht beschuldigt van bedreiging en wil dat de ontzegging ongedaan gemaakt wordt. Hij schrijft een brief aan de gemeente waarin hij dit laat weten. In die brief vraagt hij ook om een gesprek om de lucht te klaren.

Na zijn brief ontvangt verzoeker een e-mail van de gemeente. In deze e-mail wordt meer uitleg gegeven. Er staat in dat verzoeker verbaal heel erg intimiderend is overgekomen tijdens het voorval in het zwembad. En dat hij heeft gedreigd met (het gebruiken van) geweld. Dat is meer dan voldoende om verzoeker voor de rest van het zwemseizoen de toegang tot het zwembad te ontzeggen. Dit standpunt staat vast.

#### *Opvragen van het proces-verbaal*

Verzoeker is het niet eens met het opgelegde lokaalverbod. En hij wil precies weten wat er in het proces-verbaal staat dat door de BOA is opgemaakt. Daarom maakt hij een afspraak met de gemeente. Na het gesprek vraagt hij het proces-verbaal op. Dit doet hij twee keer per post. In augustus en in december van 2018. Omdat hij niets van de gemeente hoort, vraagt hij in januari 2019 naar de stand van zaken. Een paar dagen daarna ontvangt hij het proces-verbaal met excuus voor het feit dat dit zo lang geduurd heeft.

#### *Een brief aan de BOA*

Omdat voor verzoeker niet bekend is hoe hij in contact kan komen met de BOA, stuurt hij na het lezen van het proces-verbaal een brief naar de politie in Best. In deze brief schrijft hij ontevreden te zijn over hoe de betrokken BOA heeft gehandeld. De BOA reageert vervolgens zelf op de brief. Hij legt verzoeker in een brief uit wat zijn rol is geweest bij het opstellen van het proces-verbaal. Ook geeft de BOA uitleg over de beslissing dat verzoeker tijdelijk niet in het zwembad mag komen. Deze beslissing is opgelegd op basis van de verklaringen van het zwembadpersoneel en op grond van het huishoudelijk reglement dat bij de toegangspoort van het zwembad hangt.

Verzoeker vindt de reactie van de BOA laf. Dat vindt hij onder meer omdat de BOA niet met hem in gesprek is gegaan na het voorval en alleen heeft geluisterd naar het verhaal van het zwembadpersoneel. Dat verhaal is gelijk voor waarheid aangenomen, waarna aan verzoeker een tijdelijk toegangsverbod is opgelegd. Verzoeker vindt het ongehoord dat hij niet de kans heeft gekregen om zijn kant van het verhaal toe te lichten. Daarom besluit hij een officiële klacht in te dienen over het handelen van de BOA.

## Klachtbehandeling door de gemeente Best

Na ontvangst van de klacht wordt verzoeker samen met zijn nichtje door de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting in het kader van de klachtenprocedure. Tijdens deze hoorzitting wordt er niet alleen gesproken over de klacht van verzoeker. Ook de e-mails die verzoeker naar de gemeente heeft gestuurd, komen aan bod. Het college vindt de inhoud en de toon van de e-mails namelijk lasterlijk en beledigend. Daarom is het agressieprotocol van de gemeente in werking getreden. In dat kader is de gemeentelijke dienstverlening aan verzoeker stopgezet voor een periode van zes maanden – van 15 juli 2019 tot en met woensdag 15 januari 2020. Dit wordt verzoeker tijdens de hoorzitting verteld.

### De gemeentelijke reactie op de klacht van verzoeker

Na de hoorzitting ontvangt verzoeker een schriftelijke reactie op zijn klacht. Zijn klacht wordt verdeeld in drie punten:

1. De BOA heeft zich niet dienstbaar opgesteld door zijn naam weg te laten op het proces-verbaal. Het heeft verzoeker acht maanden gekost om te achterhalen wie de verbalisant was. Het is hem doelbewust moeilijk gemaakt om de informatie te achterhalen.
2. Verzoeker is na het voorval door de BOA niet gehoord als betrokkene, zodat er geen wederhoor heeft plaatsgevonden. Er is een eenzijdig verhaal opgetekend en er heeft geen waarheidsvinding plaatsgevonden.
3. De BOA heeft de badmeester op zijn woord geloofd toen deze aangaf dat verzoeker hem zou hebben bedreigd. Deze beschuldiging is zonder bewijs voor waarheid aangenomen. Verzoeker heeft op basis van die beschuldiging een toegangsverbod voor het zwembad gekregen.

In haar reactie gaat de gemeente puntsgewijs in op de bovengenoemde punten en op verschillende andere aspecten rondom het handelen van de BOA. De klacht over zijn handelen verklaart zij ongegrond. Ook gaat de gemeente in op het horen van verzoeker en de behandeling van zijn verzoek om het proces-verbaal en klacht. Hierover geeft zij geen expliciet oordeel. De gemeentelijke reactie wordt hieronder op hoofdlijnen weergegeven.

#### *- Het handelen van de BOA*

Een proces-verbaal is een document waarin de BOA een waarheidsgetrouw beeld hoort te schetsen van hetgeen hem is verteld. In deze situatie heeft de BOA met het zwembadpersoneel gesproken en hun verhaal vastgelegd. Hoewel het verhaal van verzoeker en hetgeen in het proces-verbaal is beschreven van elkaar verschillen, is er voor de gemeente geen reden om te twijfelen aan de inhoud van het proces-verbaal en aan de intenties van de BOA. En dat er in het proces-verbaal namen zijn weggelakt, heeft enkel te maken met de privacywetgeving. Gelet op de handelswijze van de BOA ziet de gemeente geen noodzaak om maatregelen tegen hem te treffen.

#### *- Horen*

Volgens de gemeente is het onjuist dat verzoeker niet is gehoord. Ongeveer twee weken na het voorval in het zwembad heeft hij zijn kant van het verhaal namelijk kunnen toelichten in een gesprek met twee medewerkers van de gemeente. En ook heeft verzoeker zijn klacht uitgebreid kunnen toelichten tijdens de hoorzitting.

#### *- Opvragen van het proces-verbaal*

De gemeente constateert dat de behandeling van opvragen van het proces-verbaal een veel te lange doorlooptijd heeft gehad. Dit is te wijten aan verschillende omstandigheden die verzoeker niet zijn aan te rekenen. De gemeente heeft lering getrokken uit de omstandigheden die tot vertraging hebben geleid. Dit heeft echter geen gevolgen voor de door verzoeker ingediende klacht.

#### - Klachtbehandeling

De gemeente constateert dat de termijnen voor behandeling van de klacht van verzoeker ernstig zijn overschreden. Daarvoor biedt zij haar welgemeende excuses aan. Aan het management wordt aandacht gevraagd voor deze termijnen en het in acht nemen daarvan.

#### - Lokaalverbod

In de reactie op de klacht wijst de gemeente ook nogmaals op het stoppen van de gemeentelijke dienstverlening aan verzoeker voor zes maanden. Dit is in de hoorzitting eveneens aan bod gekomen. Voor een paar zaken (zoals het verlengen van een legitimatiebewijs) mag verzoeker naar de gemeente komen. Dit moet van tevoren zijn afgestemd met de vakgroep Veiligheid. Verder is verzoeker in die zes maanden niet meer welkom in onder meer het gemeentehuis, het zwembad en een sporthal.

### Afronding klachtbehandeling

Na de reactie van de gemeente op zijn klacht over de BOA, dient verzoeker een opnieuw klacht in. Deze klacht bestaat uit zes punten die onder meer zien op de lange behandelingsduur van het verzoek om (een kopie van) het proces-verbaal. En op dat de afdelingsmanager het verhaal van de badmeester in het proces-verbaal zonder bewijs voor waar aanneemt.

In reactie op de nieuwe klacht laat de gemeente weten dat verdere behandeling van de klachten van verzoeker niet zal leiden tot herstel van vertrouwen. De gemeente ervaart de toonzetting van verzoeker tijdens gesprekken en in e-mails en brieven als aanvallend, op de persoon gericht, insinuerend, beledigend en kwetsend. Er is een blijvend meningsverschil met verzoeker en de gemeente verwacht geen nieuwe standpunten. Daarom heeft zij besloten de klachten van verzoeker niet verder in behandeling te nemen. Op nieuwe klachten zal niet worden gereageerd als deze qua inhoud, intentie en toonzetting niet gericht zijn op een respectvolle en meewerkende manier om samen tot een oplossing te komen.

### Wat is de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Na de gemeentelijke reactie op zijn nieuwe klacht, neemt verzoeker contact op met de Nationale ombudsman. Een medewerker van de ombudsman spreekt uitgebreid met verzoeker. Verzoeker licht toe hoe hij over de gemeente Best denkt en geeft aan dat de klachtbehandeling door de gemeente naar zijn idee aan alle kanten rammelt. En dat hij door het handelen van de gemeente van de ene in de andere verbazing valt. Dit is niet hoe een gemeente naar zijn idee hoort te handelen. Daarom vraagt hij de Nationale ombudsman naar zijn klacht te kijken. De Nationale ombudsman besluit de klacht in onderzoek te nemen.

### Wat onderzoekt de Nationale ombudsman?

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman moet blijken wat er gebeurd is en hoe processen bij de gemeente (zijn) verlopen. De ombudsman stelt de gemeente daarom twee vragen:

- 1) Verzoeker is na het voorval in het zwembad tijdelijk de toegang tot het zwembad ontzegd. Uit de reactie op de klacht blijkt dat hem later ook tijdelijk de toegang is ontzegd tot onder andere het gemeentehuis en de sporthal. Wat is hieraan voorafgegaan en welke procedures zijn daarbij gevolgd? Is er een verband tussen de verschillende ontzeggingen? En hoe zijn de ontzeggingen aan verzoeker medegedeeld?
- 2) Verzoeker klaagt in zijn klachtbrief aan de gemeente over het handelen van de betrokken buitengewoon opsporingsambtenaar (hierna: BOA). Verzoeker geeft aan dat de BOA enkel het betrokken zwembadpersoneel heeft gehoord over het voorval, maar dat er voorafgaand aan het opleggen van het toegangsverbod niet met hem is gesproken. In de reactie op de klacht wordt hierop niet specifiek ingegaan. Hoe ziet u deze klacht en waarom is hierop tijdens de klachtbehandeling niet ingegaan?

## In gesprek met de gemeente Best

In het kader van zijn onderzoek vraagt de ombudsman de gemeente ook om in een gesprek te reflecteren op de klachtbehandeling en op het proces dat vooraf ging aan de opgelegde toegangsverboden. Twee medewerkers van de ombudsman gaan hiervoor bij de gemeente langs. Wat er is besproken, wordt hieronder per onderwerp in grote lijnen weergegeven.

### - *Het proces-verbaal*

In het proces-verbaal is het verhaal van het betrokken zwembadpersoneel opgetekend. Omdat er geen aangifte tegen verzoeker is gegaan, is er geen strafrechtelijk traject gestart. Er is aan verzoeker een bestuursrechtelijk lokaalverbod opgelegd. Hiervoor is een proces-verbaal niet nodig. Met het toch opstellen van een proces-verbaal is er anders gehandeld dan in het destijds geldende agressieprotocol van de gemeente was vastgelegd. Daarin stond namelijk dat er bij alle gevallen van ontoelaatbaar agressief gedrag een melding wordt gemaakt. En dat de manager na een dergelijke melding een lokaalverbod oplegt en/of aangifte doet bij de politie. Het opmaken van een proces-verbaal was hiervoor niet nodig en had achteraf gezien geen meerwaarde.

### - *Het handelen van de BOA*

De klacht van verzoeker is door de gemeente aangemerkt als klacht over het (handelen rondom het) opgelegde lokaalverbod. De BOA zelf was niet bij het voorval in het zwembad aanwezig geweest en heeft pas de dag daarna met het zwembadpersoneel gesproken. Hij was daarna alleen de boodschapper van het lokaalverbod dat aan verzoeker is opgelegd.

### - *Het gemeentelijk agressieprotocol*

Een lokaalverbod wordt opgelegd op basis van het gemeentelijk agressieprotocol. Een dergelijk verbod geldt voor alle gemeentelijke onderdelen. In het agressieprotocol 2016<sup>1</sup> staat dat er bij alle gevallen van ontoelaatbaar agressief gedrag melding wordt gemaakt bij de leidinggevende en de vakgroep veiligheid. Een melding vindt plaats bij alle vormen van agressie. De betrokken manager nodigt de klant uit voor een orde (STOP)gesprek door middel van een aangetekende brief. De manager voert het ordegesprek samen met een andere medewerker van de gemeente. Tijdens dit gesprek wordt de klant aangesproken op zijn gedrag. Ook wordt de klant verzocht om de veiligheid van de medewerkers van de gemeente te garanderen.

Doet een klant geen toezegging over die garantie, dan wordt hij persoonlijk en via een brief op de hoogte gesteld van het staken van alle dienstverlening vanuit de gemeente. Als een toezegging over de garantie uitblijft, dan kan ook direct de toegang tot het gemeentehuis worden ontzegd. Die ontzegging houdt in dat de klant niet op eigen initiatief het gemeentehuis mag betreden en dat hij voor bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort eerst een afspraak moet maken.

### - *Het lokaalverbod en stopzetting van de dienstverlening*

Een lokaalverbod wordt eenzijdig opgelegd. Er vindt geen hoor en wederhoor plaats. Aanvankelijk leek het lokaalverbod aan verzoeker te zijn opgelegd op basis van het bedrijfsplan openluchtwembad. Dat is niet juist. Vroeger vormde het bedrijfsplan hiervoor de basis, maar tegenwoordig is dat het agressieprotocol. Op basis van het agressieprotocol 2016 had het eerste verbod dat aan verzoeker werd opgelegd voor alle gemeentelijke onderdelen moeten gelden, maar dat is niet gebeurd. Daarom is verzoeker in eerste instantie alleen de toegang tot het zwembad ontzegd. Tijdens de klachtbehandeling is het protocol wel goed toegepast. Er is toen een verbod voor alle gemeentelijke locaties opgelegd. Dit verbod is opgelegd tijdens de hoorzitting in het kader van de klachtenprocedure.

Aanleiding voor dit verbod waren nieuwe incidenten. De dienstverlening aan verzoeker is toen tijdelijk stopgezet van 15 juli 2019 tot en met 15 januari 2020. Deze sanctie is verlengd na ontvangst van een e-mail waarvan de toon als

<sup>1</sup> Dit protocol is in 2019 vervangen door een nieuw, aangescherpt, agressieprotocol.  
202002893

beledigend en lasterend aangemerkt. Daarom is de dienstverlening aan verzoeker voor een periode van één jaar stopgezet. Van 15 januari 2020 tot en met 15 januari 2021. Verzoeker is per brief geïnformeerd over deze verlenging.

*- Heeft de gemeente van de klacht geleerd?*

De gemeente geeft aan dat het belangrijk is om – in algemene zin – altijd de ogen open te houden bij grensoverschrijdend gedrag. Ook is het belangrijk om conform het agressieprotocol te handelen. Deze kwestie laat zien dat dat in het verleden niet altijd gebeurde. Inmiddels is er intern opnieuw aandacht besteed aan dit onderwerp. En in 2019 is er een nieuw agressieprotocol vastgesteld waarin zaken zijn aangescherpt. Zo is er tegenwoordig bijvoorbeeld altijd een medewerker van de afdeling Veiligheid betrokken bij (meldingen na) grensoverschrijdend gedrag.

## Verslag van bevindingen

Na het gesprek met de gemeente schrijft de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en de gebeurtenissen in grote lijnen worden weergegeven. Ook de standpunten van verzoeker en de gemeente Best staan daarin. De ombudsman vraagt verzoekers en de gemeente op het verslag te reageren. Van beiden ontvangt de ombudsman een reactie die hieronder beknopt wordt weergegeven.

*Reactie van verzoeker*

Verzoeker reageert uitgebreid op het verslag van bevindingen. Zijn reactie geeft aanleiding voor het doorvoeren van enkele wijzigingen in het verslag. Deze wijzigingen hebben met name betrekking op de feitelijke situatie. Verzoeker geeft verder aan dat hij niet agressief is geweest en niet heeft gediscrimineerd. Hij is duidelijk geweest. Verzoeker geeft ook een uitgebreide omschrijving van zijn beleving van het voorval en de daarop volgende contacten met de gemeente. Omdat de Nationale ombudsman niet kan vaststellen wat er op de dag van het voorval precies is gebeurd, heeft de ombudsman ervoor gekozen een beschrijving op hoofdlijnen aan te houden.

*Reactie van de gemeente Best*

De gemeente kan zich vinden in het verslag van bevindingen. De gemeente vindt het wel belangrijk dat meer benadrukt wordt dat verzoeker zich zowel mondeling als schriftelijk zeer intimiderend heeft geuit in het hele traject. Dit wordt door verzoeker betwist. De Nationale ombudsman kan niet vaststellen wat er in de mondelinge contacten is gezegd. Daarom heeft de ombudsman ervoor gekozen een beschrijving op hoofdlijnen aan te houden. Verder benadrukt de gemeente in haar reactie dat er geen sprake is van een 'echt' proces-verbaal waarna bijvoorbeeld vervolging wordt ingesteld of een sanctie wordt opgelegd. Het gaat in deze kwestie om een proces-verbaal van bevindingen. Daarin is het verhaal van het zwembadpersoneel opgeschreven met daarbij de datum en tijd enzovoort. Wederhoor is daarna niet nodig. Wel had gelet op het destijds geldende agressieprotocol direct een ordegesprek met verzoeker moeten plaatsvinden.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

*De klacht over het eenzijdig handelen van een buitengewoon opsporingsambtenaar van de gemeente Best.*

De Nationale ombudsman vindt het juist dat het college ter bescherming van medewerkers agressief gedrag niet accepteert en dat het bij geconstateerd agressief gedrag gepaste maatregelen neemt. In deze situatie waren maatregelen aan de orde. Dat staat niet ter discussie. Het onderzoek naar deze klacht is gericht op de vraag of het college in dit geval zorgvuldig te werk is gegaan. De Nationale ombudsman hanteert daarbij een kader voor het opleggen van agressiemaatregelen gebaseerd op het vereiste van fair play.<sup>2</sup> Dit vereiste houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

<sup>2</sup> Zie het rapport van 31 juli 2017. Dit rapport is te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) onder rapportnummer 2017/091. 202002893

Het kader voor het opleggen van agressie maatregelen is, voor zover hier van belang, als 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 betrokken is geweest.

Verzoeker heeft met de gemeente gesproken, nadat hij hier zelf om had gevraagd. Dit gesprek vond plaats nadat hem een toegangsverbod was opgelegd. De Nationale ombudsman stelt vast dat er voorafgaand aan het opleggen van het verbod geen (orde)gesprek met verzoeker is gevoerd. Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat er sprake was van een ernstige situatie waarbij van een gesprek kon worden afgezien, ofwel van een situatie waarbij de politie betrokken was. Uit het proces-verbaal blijkt immers dat het op de dag van het voorval niet nodig was om de politie in te schakelen en dat de BOA ook een dag later langs kon komen om de verhalen van het zwembadpersoneel op te nemen. Daarom is de ombudsman van oordeel dat de gemeente ten onrechte niet eerst een (orde)gesprek met verzoeker heeft gevoerd.

Verder constateert de ombudsman dat verzoeker op zijn uitlatingen is aangesproken tijdens een hoorzitting in het kader van de klachtenprocedure. Tijdens diezelfde hoorzitting is aan verzoeker een lokaalverbod opgelegd. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is dit niet wenselijk. Een ordegesprek hoort niet thuis in de hoorzitting in het kader van een klachtenprocedure. Als het gesprek en de hoorzitting afzonderlijk van elkaar hadden plaatsgevonden, was het doel van de gesprekken voor verzoeker duidelijk geweest en had kunnen worden voorkomen dat procedures door elkaar heen liepen.

De gemeente Best heeft met haar handelen naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van fair play.

#### *Verzoeker klaagt over de klachtbehandeling door de gemeente*

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is het wettelijk kader voor klachtbehandeling neergelegd. De behoorlijke behandeling van klachten krijgt verdere invulling door de 'Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling'.<sup>3</sup> Daarin staat beschreven wat professionele klachtbehandeling inhoudt. Professionele klachtbehandeling houdt onder meer in dat de overheid eerst persoonlijk contact opneemt met een burger om zijn of haar probleem te verkennen. Lukt het niet om vervolgens samen tot een oplossing te komen, dan stelt de overheid een onderzoek in naar de klacht. Het is daarbij van belang dat de overheid de burger goed informeert over de te nemen stappen en de voortgang van het onderzoek. En dat de klacht goed wordt afgerond. Dat betekent dat de overheid de klachtbehandeling en de uitkomst daarvan motiveert. En ook laat weten wat zij heeft geleerd van de klacht.

Met de gemeente Best is de Nationale ombudsman van mening dat de klachtbehandeling door de gemeente te lang heeft geduurd. Daarnaast is pas tijdens het gesprek tussen medewerkers van de ombudsman en de gemeente gebleken dat het destijds geldende agressieprotocol onjuist is toegepast. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had dit in de klachtenprocedure al naar voren moeten komen. Dat dit niet gebeurd is, laat zien dat de klacht van verzoeker onvoldoende is onderzocht. Verder valt het de Nationale ombudsman op dat de gemeente een expliciet oordeel heeft gegeven over het handelen van de betrokken BOA. Dit bevreemdt de ombudsman, omdat uit het latere contact met de gemeente bleek dat de klacht van verzoeker niet is opgevat als klacht over de BOA. Reden hiervoor was dat de BOA niet rechtstreeks betrokken was bij het voorval in het zwembad.

Bovenstaande punten laten naar het oordeel van de ombudsman zien dat er destijds niet voldoende aandacht was voor (de juiste toepassing van) het agressieprotocol en dat de klacht van verzoeker niet voldoende is onderzocht.

<sup>3</sup> Zie het rapport van 18 maart 2018. Dit rapport is te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) onder rapportnummer 2018/005.  
202002893

Alles overwegende komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de gemeente zich onvoldoende heeft gehouden aan de beginselen van professionele klachtbehandeling.

## **Conclusie**

De klachten over de onderzochte gedragingen van de gemeente Best zijn gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het vernieuwde en aangescherpte agressieprotocol 2019 en van de interne aandacht hiervoor. Voor de veiligheid van de medewerkers is het volgens de ombudsman belangrijk dat er regelmatig aandacht is voor het protocol en dat er bij incidenten ook naar wordt gehandeld.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen