



‘Vandaag zijn wij voor u gesloten’

Ga direct naar de beveiliging, u moet eerst naar een ordegesprek en ontvangt geen dienstverlening

gemeentelijke **Ombudsman**



Een onderzoek naar aanleiding van diverse klachten over de toepassing van het Protocol Integere en Veilige Dienstverlening van de gemeente Rotterdam

12 oktober 2016



Colofon

Het onderzoeksteam van de
gemeentelijke ombudsman bestaat uit:

Max Kleijngeld (*onderzoeker*)

Mathilde van den Hoogen (*coördinator onderzoeker*)

Anne Mieke Zwaneveld (*gemeentelijke ombudsman*)



‘Vandaag zijn wij voor u gesloten’

Ga direct naar de beveiliging, u moet eerst naar een ordegesprek en ontvangt geen dienstverlening

Een onderzoek naar aanleiding van diverse klachten over de toepassing van het Protocol Integere en Veilige Dienstverlening van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2015.1824

Datum: 12 oktober 2016



Samenvatting

Als inwoner van Rotterdam ben je voor een aantal dingen afhankelijk van de dienstverlening van de gemeente. Dat is nu eenmaal in de wet zo geregeld. Niet iedereen kan echter altijd krijgen wat hij wil en wanneer hij dat wil. Soms omdat de regels dat niet toestaan, soms om andere redenen. Ook worden er weleens fouten gemaakt door medewerkers van de gemeente. Dat kan leiden tot frustratie bij Rotterdammers. Boosheid mag, maar agressie niet, vindt de ombudsman. Het is onacceptabel dat medewerkers van de gemeente met agressie te maken krijgen. Tegelijkertijd is het onvermijdelijk dat dit wel eens gebeurt. Dit rapport gaat erover of de manier waarop de gemeente op dit soort incidenten reageert, behoorlijk is.

Wanneer iemand zich in de ogen van een medewerker van de gemeente en/of een beveiliging aan een agressie-incident schuldig maakt, wordt de gemeentelijke dienstverlening opgeschort. Betrokkene krijgt een uitnodiging voor een ordegesprek. In dat gesprek wordt van hem een ondertekende garantie verlangd dat hij in de toekomst de veiligheid en het welzijn van de medewerkers van de gemeente niet meer zal bedreigen. Alleen als iemand een dergelijke garantieverklaring tekent, wordt de dienstverlening hervat. Zoniet dan blijft de dienstverlening opgeschort. De ombudsman constateert dat er geen wettelijke basis is voor deze werkwijze, deze opschorting van de dienstverlening.

Als sprake is van overtreding van de huisregels van de gemeente, zijn er volgens de ombudsman – afhankelijk van wat er is gebeurd – ook andere maatregelen mogelijk om het gesprek tussen de gemeente en de Rotterdammer weer op gang te brengen,

bijvoorbeeld een time-out van beperkte duur. Opschorting van de dienstverlening totdat een ordegesprek heeft plaatsgevonden is een rigoureuze maatregel, waartoe niet te snel moet worden besloten.

Wat daarnaast knelt is dat mensen het er lang niet altijd mee eens zijn dat zij zich misdragen hebben en tijdens een ordegesprek niets willen tekenen dat opgevat kan worden als een erkenning van schuld. Naar het oordeel van de ombudsman mag van een behoorlijk handelende gemeente verwacht worden dat zij exact uitlegt aan de Rotterdammer wat de gemeente hem of haar verwijt. En natuurlijk moet de gemeente luisteren naar de andere kant van het verhaal: hoor en wederhoor toepassen voordat zij een beslissing over stopzetting van de dienstverlening neemt.

En tenslotte, wat kunnen mensen er tegen doen als zij vinden dat zij ten onrechte niet meer welkom zijn bij de gemeente? De ombudsman vindt dat de gemeente de Rotterdammer moet informeren over de mogelijkheden om juridische stappen te ondernemen, de gemeente in gebreke te stellen of een klacht in te dienen.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	7
1.1 Klachten	7
1.2 Onderzoek ombudsman	7
2 Wet- en regelgeving	9
2.1 Het recht op bijstand	9
2.2 Participatiewet	9
2.3 Rechtsbescherming	10
2.4 Goed werkgeverschap	10
2.5 Gemeentelijke protocollen	12
3 Hoe werkt dat in de praktijk?	13
4 Knelpunten	16
5 Overwegingen en oordeel met aanbevelingen	20
Bijlage 1: Behoorlijkheidsvereisten	27
Bijlage 2: Onderzoek ombudsman	28
Bijlage 3: Kopie verslag ordegesprek	30
Bijlage 4: Reactie wethouder van 29 augustus 2016	31

Inleiding

'Vandaag zijn wij voor u gesloten'

In de tweede helft van 2015 ontvangt de ombudsman met enige regelmaat klachten van burgers over de toepassing van het door de gemeente Rotterdam gehanteerde *'Protocol Integere en Veilige Dienstverlening'*.

Dit is een opvolger van het *'Geweldsprotocol 2004'*. In het spraakgebruik door ambtenaren en Rotterdammers worden deze protocollen ook wel *'Agressieprotocol'* genoemd. In dit rapport gebruikt de ombudsman de term *'protocol'*.

1.1 Klachten

De klachten die de ombudsman ontvangt hebben voornamelijk betrekking op het cluster Werk en Inkomen (werkpleinen Heiman Dullaertplein en Dynamostraat). In een enkel geval gaat het over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling of betreft het een voorval dat zich onder verantwoordelijkheid van het cluster Publiekszaken (in een Stadswinkel of bij de Vraagwijzer) afspeelt.

De gemeente deelt klagers mee dat zij betrokken zijn bij een agressie-incident, dat de dienstverlening aan hen is opgeschort en ze krijgen een uitnodiging om bij de beveiliging langs te komen en een *'garantieverklaring'* te ondertekenen.

Klagers ontkennen iets te hebben misdaan en beklagen zich bij de ombudsman over de opschorting van de dienstverlening en het feit dat alleen na ondertekening van deze verklaring, waarvan de inhoud door hen als een schuldbekentenis wordt ervaren, de dienstverlening wordt hervat.

1.2 Onderzoek ombudsman

Het bovenstaande vormt voor de ombudsman in november 2015 aanleiding om een onderzoek in te stellen naar de toepassing van



het door de gemeente Rotterdam gehanteerde *'Integere en Veilige Dienstverlening Protocol'*. Op 24 november 2015 informeert de ombudsman de gemeentesecretaris als directeur van de toenmalige Bestuursdienst over zijn beslissing. In de brief stelt de ombudsman een aantal vragen over de toepassing van het protocol.

In het kader van zijn onderzoek nodigt de ombudsman een aantal medewerkers van de gemeente uit voor een hoorgesprek. De resultaten van deze hoorgesprekken zijn in dit rapport verwerkt.

Op 9 juni 2016 stuurde de ombudsman zijn concept-bevindingen, voorlopig oordeel en aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders en de gemeentesecretaris als hoofd van dienst toe.

Op 5 september 2016 ontving de ombudsman een reactie van de wethouder Financiën, Organisatie, Haven, Binnenstad en Sport, de heer A. Visser. Naar aanleiding van deze reactie heeft de ombudsman zijn rapport vastgesteld.

In dit rapport *'Vandaag zijn wij voor u gesloten'* doet de ombudsman verslag van zijn onderzoek naar relevante wet- en regelgeving, de gang van zaken binnen de gemeente Rotterdam en wat dat in de praktijk betekent. De ombudsman zal daarna een aantal knelpunten benoemen, zijn oordeel daarover uitspreken en aanbevelingen doen. De ombudsman doet daarbij een aantal voorstellen voor verbetering.

Wet- en regelgeving

'Vandaag zijn wij voor u gesloten'

2.1 *Het recht op bijstand*

Het recht op bijstand is verankerd in artikel 20 lid 3 van de Grondwet (GW) en afleidbaar uit diverse internationale verdragsbepalingen, zoals artikel 11 van het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten (IVESCR), artikelen 22 en 25 van de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens (UVRM) en artikel 27 van het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK).

2.2 *Participatiewet*

In artikel 9 lid 6 van de Participatiewet (Pw) is de verplichting van de belanghebbende opgenomen om zich te onthouden van zeer ernstige misdragingen jegens de met de uitvoering van deze wet belaste personen en instanties tijdens het verrichten van hun werkzaamheden.

Anders dan artikel 18 lid 2 Wet werk en bijstand (Wwb) houdt artikel 9 lid 6 Pw een zgn. 'eigenstandige' verplichting in, zodat het enkele niet nakomen van deze verplichting grond kan zijn voor het opleggen van een maatregel. De zwaarte van de maatregel is onder andere afhankelijk van de ernst van de agressie en kan maximaal 3 maanden 100% bedragen.

Artikel 54 lid 1 Pw bepaalt dat *"indien de belanghebbende de voor de verlening van bijstand van belang zijnde gegevens of de gevorderde bewijstukken niet, niet tijdig of onvolledig heeft verstrekt en hem dit te verwijten valt, dan wel indien de belanghebbende anderszins onvoldoende medewerking verleent"* het college het recht op bijstand voor de duur van ten hoogste 8 weken kan opschorten.

Uit de wetsgeschiedenis van de Wwb blijkt dat de wetgever er bewust voor heeft gekozen om een misdraging niet bij de uitsluitingsgronden van de Wwb onder te brengen. *“Voorts geldt dat personen die in beginsel wel onder de WWB vallen zich bij een beroep op de bijstand moeten houden aan de spelregels in de WWB, zoals het verstrekken van inlichtingen, arbeidsverplichtingen en ook het zich onthouden van ernstige misdragingen tegen de uitvoerende instanties. Als betrokkene zich niet aan de spelregels houdt, volgt een maatregel ten aanzien van hoogte en duur van de uitkering. Dat vinden wij terug in artikel 18 van de Wet werk en bijstand zoals die nu voorligt”*¹. Het bovenstaande is onverkort van toepassing op artikel 9 lid 6 Pw, dat per 1 januari 2015 in de plaats is gekomen van artikel 18 lid 2 WWB.

2.3 *Rechtsbescherming*

Artikel 1:3 Algemene wet bestuursrecht (Awb) definieert onder andere de begrippen ‘besluit’, ‘beschikking’ en ‘aanvraag’. Artikel 4:13 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan uiterlijk binnen 8 weken na de aanvraag een besluit moet nemen.

De artikelen 4:17 e.v. Awb (‘Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen’) bepalen dat het bestuursorgaan dat in gebreke is met het tijdig nemen van een beslissing, aan de aanvrager een dwangsom verbeurt voor elke dag dat het in gebreke is, met een maximum van 42 dagen.

De artikelen 6:2 aanhef en sub b jo. 6:12 Awb bepalen dat als het bestuursorgaan niet tijdig een beslissing neemt, de belanghebbende daartegen beroep kan instellen.

2.4 *Goed werkgeverschap*

Op grond van artikel 3 Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) is de werkgever verplicht om zorg te dragen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers *“inzake alle met de arbeid verbonden aspecten”*.

In artikel 29 Arbowet is bepaald dat de werknemer bevoegd is om het werk te onderbreken *“indien en zolang naar zijn redelijk oordeel ernstig gevaar voor personen aanwezig is”*.

Op 28 april 2011 is door de Tweede Kamer een motie van de leden Marcouch (PvdA) en Hennis-Plasschaert (VVD) aangenomen. Met de motie werd de regering opgeroepen te werken aan een samenhangend juridisch kader waarmee de handelingen van publieke diensten kunnen worden gestaakt als gevolg van intimiderend en agressief gedrag van de cliënt. In hun definitieve reactie op deze motie schrijven de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Veiligheid en Justitie op 6 maart 2012 onder meer: *“Een belangrijk uitgangspunt voor de toepassing van de maatregel ‘staken van de dienstverlening’ is het element van rechtsbescherming. Het staken van de dienstverlening binnen het kader van ‘de veilige publieke taak’ is een vrij ingrijpende maatregel, omdat het raakt aan aanspraken ontleend aan internationale verdragen en wet- en regelgeving (recht op onderwijs, recht op gezondheidszorg, recht op bijstand, etc.). Staken van de dienstverlening, hoezeer gelegitimeerd door de in de maatschappij breed gedragen en aanvaarde norm dat agressie en geweld nooit mag worden getolereerd, komt de facto neer op het (tijdelijk) onthouden van rechtens afdwingbare aanspraken. Rechtsbescherming van de veroorzaker vormt daarom het sluitstuk van een adequate toepassing van de maatregel”*².

In de *‘Werkwijzer Integere en Veilige Dienstverlening’* van februari 2015 benadrukt de vereniging van leidinggevenden in het sociale domein Divosa dat een sociale dienst het besluit om de dienstverlening te staken niet lichtzinnig mag nemen. *“Juist de sociaal zwakkeren zijn op sociale diensten aangewezen. Sommigen van hen overzien de gevolgen van hun gedrag niet. Bij wangedrag door psychisch onvermogen is het staken van de dienstverlening niet de juiste maatregel”*.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 28 684, nr. 325



2.5 Gemeentelijke protocollen

De clusters Werk en Inkomen en Maatschappelijke Ontwikkeling werken met een protocol. Deze protocollen zijn niet identiek maar vertonen wel veel overeenkomsten. Het is niet zo dat voor het gehele concern hetzelfde protocol geldt. Daar wordt momenteel wel aan gewerkt; zo heeft de ombudsman van de gemeente begrepen.

- Het *'Protocol Integere en Veilige Dienstverlening'* van het cluster Werk & Inkomen van de gemeente Rotterdam is van 10 juni 2013.
- Het *'Protocol Integere en Veilige Dienstverlening'* van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW) van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam is vastgesteld op 19 mei 2015.

In de meeste gemeentelijke protocollen is opgenomen dat in geval van een agressie-incident de dienstverlening op inhoudelijk niveau stopt, waarna de klant wordt aangesproken op het ongewenste gedrag.

Hoe werkt dat in de praktijk?

'Vandaag zijn wij voor u gesloten'

Er zijn veel uiteenlopende vormen van gedrag die de gemeente als uitingen van agressie ziet en op basis waarvan de gemeente besluit dat de verschillende protocollen in werking treden.

Incidenten

Als de ombudsman in het kader van hoor en wederhoor aan de gemeente vraagt om een omschrijving van het 'incident' of als de ombudsman betrokkenen hoort, komen de volgende omschrijvingen aan bod:

- in de rede vallen van de medewerker;
- spreken met stemverheffing;
- schreeuwen;
- vertonen van opgefokt gedrag;
- in de contramine zijn/dwars liggen;
- onbeschoft antwoorden op gestelde vragen;
- ongeïnteresseerd naar buiten kijken;
- geïrriteerd reageren;
- niet willen luisteren;
- de telefoon aannemen tijdens een gesprek met een ambtenaar;
- weigeren te vertrekken uit de spreekkamer en onder luid protest gehoor geven aan het verzoek om het pand te verlaten.

De ombudsman tekent hierbij aan dat dit het door de gemeente aan betrokkenen verweten wangedrag is. Betrokkenen zelf ontkennen veelal iets te hebben misdaan en stellen soms dat het juist de gemeentelijke medewerker zelf en/of de beveiliging was die zich jegens hem of haar heeft (hebben) misdragen.

Wanneer zich een dergelijk incident voordoet, wordt een vaste procedure gevolgd. Het hoofd Toezicht & Beveiliging bij de gemeente Rotterdam verklaart hierover tegenover de ombudsman als volgt:

“Wanneer iemand tijdens een gesprek zijn stem verheft of op tafel slaat komt de beveiliging voor het eerst tussenbeide. De andere aanwezigen in de ruimte ervaren dit als niet prettig. Je ziet dan bij voorbeeld dat men zich verderop omdraait. Het kan dan bij voorbeeld ook om loslopende en/of huilende kinderen gaan.

Ook kan het zijn dat de medewerker non-verbaal een signaal aan de beveiliging afgeeft. Hier zijn geen vaste afspraken voor. De beveiligers en de medewerkers werken dagelijks samen en kennen elkaar. In de laatste twee gevallen vraagt de beveiliging of het wat rustiger kan. Als een incident escaleert en het gaat mis volgt een 2e interventie. Als iemand door het lint gaat is het einde verhaal. Maar zo mogelijk wordt het gesprek vervolgd. Standaard vinden maximaal 2 interventies plaats. Wanneer er een 3e interventie nodig is, is het sowieso over en uit”.

Opschorting dienstverlening

Wanneer een klant zich in de ogen van een medewerker van de gemeente en/of een beveiliging aan een agressie-incident schuldig maakt, wordt het gesprek afgebroken en dient de klant het pand te verlaten. Vanaf dat moment is de dienstverlening feitelijk opgeschort.

Ordegesprek

Betrokkene ontvangt vervolgens een uitnodiging voor een ‘ordegesprek’ met een beveiliging. Deze brief wordt in de regel binnen enkele dagen na het incident verzonden en is afkomstig van de beveiliging van het betreffende Werkplein, Stadswinkel etc. In deze brief wordt vermeld dat de dienstverlening aan betrokkene “inmiddels” is opgeschort en pas wordt hervat nadat betrokkene “de verlangde garantie heeft gegeven”.

Garantieverklaring

Tijdens het ordegesprek worden van de betrokkene garanties verlangd over de veiligheid en het welzijn van medewerkers van de gemeente in toekomstige contacten. Daartoe wordt aan de betrokkene een verklaring ter tekening voorgelegd. Het is de ombudsman

gebleken dat er verschillende ‘garantieverklaringen’ in omloop zijn. In een van deze verklaringen is opgenomen: *“Op mijn nadrukkelijke vraag heeft u verklaard dat u de veiligheid en het welzijn van mijn medewerkers niet meer zult bedreigen. U heeft aangegeven dat u beseft dat het niet nakomen van deze garantie tot gevolg kan hebben dat het Werkpleinmanagement de dienstverlening aan u voorgoed zal staken wat tot gevolg kan hebben dat u uw uitkeringsrechten niet meer kunt uitoefenen”*.

Hervatting dienstverlening?

Als betrokkene de garantieverklaring tekent, wordt de dienstverlening hervat. Als betrokkene weigert te tekenen wordt de opschorting van de dienstverlening voortgezet. Betrokkene ontvangt in dat geval een nieuwe uitnodiging voor een ‘ordegesprek’. Weigert hij tijdens dit vervolgesprek opnieuw om de verklaring te tekenen, dan gaat de opschorting van de dienstverlening door. Dit kan zich een aantal malen herhalen. In deze situatie is de duur van de opschorting van de dienstverlening onbepaald. Het komt ook voor dat na het niet verschijnen op het 2^e ordegesprek of het niet willen tekenen van de garantieverklaring tijdens het 2^e ordegesprek de dienstverlening in de praktijk permanent is opgeschort. Er volgt dan geen 3^e uitnodiging en de situatie blijft voortbestaan.

Standpunt gemeente

In het protocol staan diverse vormen van agressie beschreven waartegen opgetreden wordt. Het gaat hierbij om gedragingen of incidenten van de burger die de uitvoering van de publieke taak in de weg staan. De algemene grondslag voor het opschorten van de dienstverlening is gelegen in Arbo-wetgeving. De beslissing om de dienstverlening op te schorten wordt genomen door de veiligheidscoördinator van de betreffende inhoudelijke afdeling, dus niet door de beveiliging. Deze beslissing is geen “besluit” in de zin van artikel 1:3 Awb, maar een maatregel die voortkomt uit de Arbowet, waar geen bezwaar tegen open staat. De opschorting van de dienstverlening is beperkt tot het betrokken cluster of de betrokken directie.

Knelpunten

'Vandaag zijn wij voor u gesloten'

De ombudsman vindt, net als de gemeente, dat agressie tegen medewerkers onacceptabel is. Op geen enkele manier hoeft een medewerker te accepteren dat hij of zij agressief bejegend wordt. De ombudsman vindt het ook belangrijk dat de medewerker van de gemeente zich door zijn werkgever gesteund voelt als hij of zij in de dagelijkse contacten agressie ervaart.

De ombudsman stelt vast dat de huidige gang van zaken een aantal knelpunten kent. Op basis van wet- en regelgeving, de bevindingen uit de individuele klachtbehandeling en de interviews tijdens dit onderzoek komt hij tot de volgende inhoudelijke knelpunten.

Knelpunt 1: *Er is geen wettelijke basis voor de huidige praktijk van de opschorting van de dienstverlening hangende een 'ordeprocedure'.*

De ombudsman constateert dat er voor de huidige praktijk van de opschorting van de dienstverlening hangende de 'ordeprocedure' geen wettelijke basis is in de Participatiewet, noch in de Arbeidsomstandighedenwet – meer in het bijzonder in artikel 3 Arbwet – is een wettelijke basis voor opschorting van de dienstverlening hangende de 'ordeprocedure' te vinden.

Knelpunt 2: *De gemeente legt aan betrokkene niet schriftelijk uit wat hij of zij in de ogen van de gemeente heeft misdaan.*

De gemeente schrijft in zijn standaard uitnodigingsbrief:

"Op –datum– was u betrokken bij een incident op –werkplein/stads-winkel– Dit incident is voor ons niet acceptabel en zorgt ervoor dat wij twijfels hebben over het soepel en correct verlopen van toekomstige contacten met de gemeente Rotterdam."

Een feitelijke beschrijving van hetgeen volgens de gemeente is voorgevallen ontbreekt. Daardoor heeft een betrokkene geen informatie over de visie aan de zijde van de gemeente over de gang van zaken.

Knelpunt 3: De gemeente informeert burgers niet goed over de gevolgen van het besluit de dienstverlening op te schorten.

Over de opschorting van de dienstverlening schrijft de gemeente *“Inmiddels is de dienstverlening aan u opgeschort. Deze wordt pas hervat nadat u mij de verlangde garantie (over de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers in toekomstige contacten, OMB) heeft gegeven.”*

De opschorting van de dienstverlening wordt behalve in de uitnodigingsbrief voor het ‘ordegesprek’ niet op een andere wijze schriftelijk aan de betrokkene meegedeeld. Voor veel klagers is daarbij niet duidelijk wat ‘opschorting dienstverlening’ precies betekent en welke gevolgen dat heeft.

Knelpunt 4: Op geen enkel moment is in de door de gemeente gehanteerde ‘ordeprocedure’ in de mogelijkheid van hoor en wederhoor voorzien.

Betrokkene krijgt tijdens het gesprek op geen enkel moment de gelegenheid om zijn visie op het incident kenbaar te maken. Die mogelijkheid bestaat niet voorafgaand aan de beslissing tot opschorting van de dienstverlening, maar ook daarna niet.

In de uitnodigingsbrief voor het ‘ordegesprek’ schrijft de gemeente: *“Op –datum– om –uur– verwacht ik u op de –plaats– voor een gesprek. In dit gesprek verlang ik garanties van u over de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers.”* De meeste klagers verwachten dat er dan inderdaad een gesprek plaatsvindt en dat er hoor en wederhoor plaats vindt.

Tijdens het 'ordegesprek' bestaat echter geen mogelijkheid van hoor en wederhoor. In dit gesprek wordt niet inhoudelijk op het agressie-incident ingegaan. Het 'ordegesprek' dient er toe om betrokkene uitleg te geven waarom er is opgetreden en om betrokkene de onder paragraaf 3 omschreven 'garantieverklaring' te laten ondertekenen.

Het gesprek duurt ongeveer 10 minuten tot een half uur en betrokkene krijgt een tevoren ingevuld gespreksverslag voorgelegd, dat hij dient te ondertekenen. Een kopie van een verslag van het ordegesprek is als bijlage bij dit rapport.

In dit tevoren door de medewerker van de gemeente ingevulde gespreksverslag staat dat het doel van het gesprek is om de huisregels en de algemeen geldende fatsoensnormen met betrokkene door te nemen en te bevestigen. Er is geen plaats voor een weergave van wat er feitelijk besproken is.

Knelpunt 5: *De gemeente informeert betrokkenen niet over de mogelijkheden om bezwaar te maken, een klacht in te dienen of de gemeente in gebreke te stellen.*

In de uitnodigingsbrief voor het 'ordegesprek' is geen rechtsmiddelen-clausule opgenomen. Evenmin wordt betrokkene gewezen op de mogelijkheid om juridisch advies in te winnen en/of zich tot de gemeentelijke ombudsman te wenden. Ook in het kader van het ordegesprek en het gespreksverslag krijgt betrokkene geen informatie waar hij terecht zou kunnen voor hulp of advies of wat hij tegen de gang van zaken zou kunnen doen.

Als gevolg van de opschorting van de dienstverlening wordt er geen besluit genomen op een voorliggende aanvraag. Als de betrokkene volhardt in zijn weigering om de verklaring te tekenen, kan dit leiden tot een overschrijding van de wettelijke beslistermijn van artikel 4:13 Awb. Betrokkene krijgt geen informatie over de mogelijkheid de gemeente in dat geval in gebreke te stellen en een beroep op een dwangsom te doen.



Bij een lopende uitkering heeft de opschorting van de dienstverlening tot gevolg dat de uitkeringsgerechtigde niet c.q. moeilijker aan de aan zijn uitkering verbonden verplichtingen (denk aan de inlichtingenplicht) kan voldoen. Ook aan de oplegging van een pandverbod is dit bezwaar verbonden. Dit kan ertoe leiden dat de uitkering van betrokkene na verloop van tijd om deze reden wordt beëindigd.

Knelpunt 6: *De gemeente differentieert niet bij de toepassing van het protocol. De gemeente hanteert bij de toepassing van het protocol geen 'glijdende schaal' waarbij rekening wordt gehouden met de ernst van het agressie-incident en waarbij de zwaarte van de interventie die daarop volgt is afgestemd. Ook een 'licht' agressie-incident leidt tot de omschreven opschorting van de dienstverlening.*

Op alle incidenten zoals genoemd aan het begin van hoofdstuk 3 is een identieke reactie gekomen. Betrokkenen hebben allen een uitnodiging gehad voor een ordegesprek, zij hebben allen het standaard gespreksverslag moeten tekenen en bij allen is de dienstverlening voor kortere of langere tijd opgeschort. In een geval is een half jaar na het incident een onbeperkt toegangsverbod voor alle gebouwen van de gemeente opgelegd.

Overwegingen en oordeel met aanbevelingen

'Vandaag zijn wij voor u gesloten'

De ombudsman is het met de gemeente eens dat haar medewerkers tegen agressie en geweld beschermd moeten worden. Het is in het kader van goed werkgeverschap zelfs een wettelijke plicht. Er is geen plaats voor agressie tegen medewerkers in de publieke dienst en gemeentelijke medewerkers moeten ongehinderd hun werk kunnen doen.

Onderscheid soorten agressie

Agressie kent allerlei oorzaken en uitingsvormen. Agressie kan voortkomen uit frustratie en kan instrumenteel dan wel psychopathologisch van aard zijn. Agressie kent qua ernst vele gradaties en kan variëren van te luid spreken en het onbeschoft beantwoorden van vragen tot een bedreiging met de dood gericht aan het adres van de betreffende medewerker of zelfs vernieling of fysieke mishandeling.

Het is belangrijk dat de gemeente goed vastlegt wat de regels zijn, zodat haar reactie als er een agressie-incident plaatsvindt voorspelbaar is.

Differentiatie in de reactie

De gemeente is voor burgers in veel gevallen een monopolist. Alleen bij de gemeente kan een Rotterdammer immers terecht voor zijn paspoort of voor een uitkering. De gemeente moet zich daarvan bewust zijn als zij Rotterdammers van dienstverlening uitsluit. Zeker als er kinderen in het spel zijn, moet de gemeente zich toch afvragen of beëindiging van de dienstverlening de enige mogelijkheid is.

De ombudsman stelt vast dat bij de toepassing van het thans gehanteerde protocol enige vorm van differentiatie ontbreekt. Ongeacht de ernst van het agressie-incident volgt na een 2^e interventie door de beveiliging in alle gevallen de 'koude uitsluiting':

de volledige opschorting dienstverlening. De opschorting van de dienstverlening zou, gelet op de verstreckende gevolgen die daar voor betrokkene aan zijn verbonden, een uiterste middel dienen te zijn en niet het enige middel.

Daar waar sprake is van voorzienbare agressie kunnen bovendien vooraf passende maatregelen worden getroffen. De betrokkene kan bijvoorbeeld worden uitgenodigd op een andere locatie (bijvoorbeeld een eenvoudig te beveiligen ruimte). Ook kunnen meerdere ervaren medewerkers het gesprek met betrokkene voeren of kan er een beveiliging bij het gesprek aanwezig zijn of voor de deur worden geposteed. Wanneer agressie zich onverhoeds voordoet, kan tijdens een gesprek een korte afkoelingsperiode worden ingelast, waarna betrokkene een herkansing krijgt.

Rechtsbescherming

Als de agressie dermate ernstig van aard is dat er naar de mening van de gemeente geen verdere dienstverlening mogelijk is, dient de gemeente in ieder geval een besluit als bedoeld in de Awb te nemen. Dat zou bijvoorbeeld het besluit kunnen zijn om een aanvraag buiten behandeling te stellen. Tegen een dergelijk besluit kan een rechtsmiddel worden ingesteld, waarmee de rechtsbescherming van betrokkene gewaarborgd is.

Als gevolg van de opschorting van de dienstverlening wordt er thans geen besluit genomen op een voorliggende aanvraag. Dit kan ertoe leiden dat de wettelijke beslistermijn wordt overschreden. Dit leidt ertoe dat er een juridisch 'vacuüm' ontstaat en dat de rechtsbescherming van betrokkene wordt uitgehold.

Dit klemt temeer, nu betrokkene op geen enkel moment op zijn (juridische) rechten – zoals het indienen van een klacht of het indienen van een bezwaarschrift tegen een zgn. fictieve weigering tot het nemen van een besluit – wordt gewezen.

In geval van een lopende uitkering kan op de voet van artikel 9 lid 6 Pw overigens een maatregel worden opgelegd. Tegen zo'n boetebesluit kan door betrokkene bezwaar worden aangetekend.



Oordeel

- De door de gemeente toegepaste opschorting van de dienstverlening hangende de ‘ordeprocedure’ is niet op wet- en regelgeving gebaseerd. De gemeente handelt aldus in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid.
- Door in de uitnodigingsbrief en tijdens het ordegesprek geen informatie te verstrekken over de inhoud van de in gang gezette ‘ordeprocedure’, over de gevolgen van de opschorting van de dienstverlening voor een voorliggende aanvraag of lopende uitkering alsmede over de reikwijdte van de opschorting van de dienstverlening, handelt de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Transparantie.
- Door aan betrokkenen tijdens de ‘ordeprocedure’ de mogelijkheid van hoor en wederhoor te onthouden handelt de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Fair Play.
- Door tijdens de ordeprocedure geen besluit te nemen op de aanvraag holt de gemeente de rechtsbescherming van betrokkenen uit en handelt de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Fair Play.
- Door bij de toepassing van het protocol niet te differentiëren naar de ernst van de agressie-uiting en de zwaarte van de daarop volgende interventie, handelt de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Evenredigheid.



Aanbevelingen

De ombudsman ziet aanleiding om aan zijn oordeel 4 aanbevelingen te verbinden.

Aanbeveling 1

Breng de werkwijze zoals die in de praktijk plaatsvindt in overeenstemming met wet- en regelgeving.

Reactie gemeente

In de reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel van 29 augustus 2016 herhaalt de gemeente dat de wettelijke basis voor de werkwijze gelegen is in artikel 3 Arbowet, dat er wel degelijk maatwerk wordt geleverd en dat de ingrijpende maatregel van het staken van de dienstverlening slechts incidenteel voorkomt. Voorts wijst de gemeente erop dat het aantal incidenten met 40% is afgenomen.

Volgens de gemeente krijgt betrokkene altijd een beargumenteerd besluit als door het staken van de dienstverlening de aanvragen niet kunnen worden afgehandeld. Om die reden neemt wil de gemeente mijn aanbeveling niet overnemen.



Reactie ombudsman

Als de gemeente richting burgers optreedt, dient zij zich altijd aan de behoorlijkheidsnormen van de overheid te houden. Deze behoorlijkheidsnormen zijn onverkort van toepassing als de gemeente haar klanten aanspreekt op hun gedrag of hen verwijderd uit de kantoren van de gemeente. De norm betrouwbaarheid eist dat voor iedere beslissing van de overheid een adequate juridische basis bestaat.

De Arbowet bevat regels voor werkgevers en werknemers om de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van werknemers en zelfstandig ondernemers te bevorderen. Het doel van de wet is om ongevallen en ziekten, veroorzaakt door het werk, te voorkomen. Als de werkgever zich niet aan de regels in de Arbowet houdt, dan kan de werknemer zich op de normen uit de Arbowet beroepen. De Arbowet biedt aldus normen voor de relatie tussen werkgever en werknemer. De Arbowet is niet van toepassing op een derde die buiten de relatie werkgever-werknemer staat.

Dit rapport gaat over de manier waarop de gemeente met Rotterdammers/klanten omgaat als die zich niet aan de gedragsregels houden tijdens een bezoek aan de gemeentekantoren. Deze gedragsregels vinden niet hun oorsprong in de Arbowet.

De ombudsman stelt vast dat er geen juridische basis is voor het optreden van de gemeente. De ombudsman ziet daarom in de reactie van de gemeente geen aanleiding om zijn aanbeveling in te trekken of aan te passen.

Aanbeveling 2

Maak een nieuw protocol dat geldt voor de hele gemeente en maak de huisregels bekend aan klanten en medewerkers van de gemeente Rotterdam.

Reactie gemeente

De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de gemeente zijn aanbeveling overneemt en toezegt een nieuw protocol te maken.

Aanbeveling 3

Differentieer in dit nieuwe protocol naar de ernst van de agressie-uiting en de zwaarte van de daarop volgende interventie. Zoek bij lichte overtredingen van de 'huisregels' een lichte 'straf'. Zorg voor alternatieven.

Reactie gemeente

De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de gemeente zijn aanbeveling overneemt en in het nieuwe protocol zal differentiëren naar de ernst van de agressie-uiting.

De gemeente stelt daarbij dat het protocol niet tot doel heeft om de burger een sanctie of 'straf' op te leggen. Het doel is om voor de medewerker een veilige situatie voor de toekomst te creëren.



Reactie van de ombudsman

De ombudsman wil naar aanleiding van deze laatste stelling opmerken dat de uitnodiging en de inhoud van het ordegesprek wel degelijk als straf worden ervaren. Daarom roept de ombudsman de

gemeente op om het punitieve (bestraffende) karakter van welke interventie dan ook te minimaliseren. Dat kan door een time-out van beperkte duur, bijvoorbeeld van enkele minuten in te lassen, waarna het gesprek hervat kan worden.

Aanbeveling 4

Verstrek aan betrokkenen heldere en volledige informatie over wat hen wordt verweten en bied hen de gelegenheid van hoor en wederhoor. Informeer hen daarnaast mondeling en schriftelijk over hun rechten en plichten.

Reactie gemeente

De gemeente geeft aan dat het protocol gaat om het waarborgen van een veilige werkomgeving voor de werknemer. Als deze veiligheid in het geding is en de betrokken burger uitgenodigd wordt voor een ordegesprek, dan is dat gesprek puur gericht op het waarborgen van deze veiligheid voor toekomstige situaties. De situatie die tot het ordegesprek heeft geleid is geen onderwerp van gesprek. Als betrokkenen daarover ontevreden zijn kunnen zij een klacht indienen. De gemeente zegt toe in het vervolg altijd klachten daarover in behandeling te zullen nemen. Bij de klachtafhandeling zal sprake zijn van hoor en wederhoor, waarbij er maatregelen getroffen worden om een veilige en integere situatie te waarborgen. Wat door de klager naar voren wordt gebracht over zijn/haar visie op de toedracht van het incident en de aanleiding tot het besluit de dienstverlening te staken, wordt bij de afwikkeling van de klacht betrokken.

De gemeente geeft aan dat de aanbeveling gedeeltelijk wordt overgenomen



Reactie ombudsman

De ombudsman stelt vast dat de gemeente als zij vasthoudt aan de huidige werkwijze, betrokkene dwingt om toe te geven dat hij of zij iets fout heeft gedaan, zonder hoor en wederhoor toe te passen. Betrokkene dient immers, zonder dat hij de gelegenheid krijgt zijn



verhaal te doen, een garantieverklaring te ondertekenen. Dat is in strijd met het behoorlijkheidsvereiste luisteren naar de burger en een goede voorbereiding.

Klachtbehandeling kan natuurlijk altijd, maar dat zal vaak als 'mosterd na de maaltijd' worden ervaren. In situaties die escaleren gaat het veelal om situaties waar de Rotterdammer van de gemeente snelle actie verlangt. Als die actie uitblijft, ontstaat frustratie die leidt tot een incident.

De ombudsman ziet in de reactie van de wethouder geen reden om zijn aanbeveling in te trekken.

Bijlage 1

Behoorlijkheidsvereisten

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid 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 en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Transparantie

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Bijlage 2

Onderzoek ombudsman

- 1** Bij brief van 24 november 2015 stelt de ombudsman de directeur van de Bestuursdienst van de gemeente Rotterdam een aantal vragen over de toepassing van het 'Agressieprotocol'.
- 2** Bij brief van 17 december 2015 beantwoordt de directeur van de Bestuursdienst deze vragen.
- 3** Op 25 februari 2016 voert de ombudsman een hoorgesprek met de Concern beveiligingsadviseur en Veiligheidsadviseur van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam. Op 29 februari 2016 stuurt de ombudsman het concept-verslag van dit gesprek aan hem toe. Op 29 februari 2016 zendt de Concern beveiligingsadviseur zijn correcties aan de ombudsman. De ombudsman verwerkt deze correcties en stuurt het definitieve verslag op 11 maart 2016 aan hem toe.
- 4** Op 23 maart 2016 voert de ombudsman een hoorgesprek met het Hoofd Toezicht & Beveiliging bij de gemeente Rotterdam. Op 1 april 2016 stuurt de ombudsman het concept-verslag van dit gesprek aan hem toe. Op 4 april 2016 ontvangt de ombudsman de reactie, waarna de ombudsman op 6 april 2016 het definitieve verslag aan de het Hoofd Toezicht & Beveiliging toestuurt.
- 5** Op 6 april 2016 voert de ombudsman een hoorgesprek met een Arbo-adviseur van de gemeente Rotterdam. Op 6 april 2016 stuurt de ombudsman het concept-verslag van dit gesprek aan haar toe. Op 7 april 2016 zendt de Arbo-adviseur haar correcties aan de ombudsman. De ombudsman verwerkt deze correcties en stuurt het definitieve verslag op 8 april 2016 aan de Arbo-adviseur toe.
- 6** Op 26 april 2016 voert de ombudsman een hoorgesprek met de teammanager van de afdeling Clusterondersteuning en Ontwikkeling. Op 2 mei 2016 stuurt de ombudsman het concept-verslag van dit gesprek aan hem toe. Op 3 en op 6 mei 2016 zendt de teammanager zijn correcties aan de ombudsman. De ombudsman verwerkt deze correcties en stuurt het definitieve verslag op 9 mei 2016 aan de teammanager toe.

- 7** Op 9 juni 2016 stuurde ombudsman zijn concept-bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente toe. Op 4 juli 2016 verzoekt de concerndirecteur Dienstverlening om meer tijd, teneinde een gezamenlijke reactie van de wethouders en de directies binnen de gemeente te kunnen opstellen. De gemeente kondigt aan dat deze reactie uiterlijk 1 september 2016 in het bezit van de ombudsman is.
- 8** Op 15 juli 2016 deelt de ombudsman mee dat hij besloten heeft de reactietermijn te verlengen tot uiterlijk 1 september 2016.
- 9** Op 5 september 2016 ontvangt de ombudsman de reactie van 29 augustus 2016 van de wethouder Financiën, Organisatie, Haven, Binnenstad en Sport, mede namens de wethouders Onderwijs, Jeugd en Zorg en de wethouder Werkgelegenheid en Economie.

Bijlage 3

Kopie verslag ordegesprek

Blad: 2 / 2
Datum: 00-00-0000



Bespreking : Gespreksverslag 1^e ordegesprek
Datum :
Locatie : Stadswinkel Hoogvliet Rotterdam
Aanwezig : Beveiliging
Opgesteld door : Beveiliging Hoogvliet.
Pagina's : 2

Naar aanleiding van een incident dat heeft plaatsgevonden heb ik u opgeroepen voor een gesprek. Doel van dit gesprek was de huisregels en de algemeen geldende fatsoensnormen nogmaals met u door te nemen en te bevestigen.

Ik heb u aangegeven dat er **nooit** grond is voor overtredingen van de huisregels of algemeen geldende fatsoensnormen. Boosheid mag, schelden of ander onfatsoenlijk gedrag niet. We kunnen niet accepteren als bezoekers of cliënten deze regels overtreden.

Op mijn nadrukkelijke vraag heeft u verklaard dat u in de toekomst zowel werknemers als bezoekers en cliënten zult respecteren door de huisregels en algemeen geldende fatsoensnormen in acht te nemen. U heeft aangegeven dat u beseft dat het niet nakomen van deze garantie tot gevolg kan hebben dat de management van de Stadswinkel de dienstverlening aan u voorgoed zal staken.

Nu u mij de gevraagde garantie heeft gegeven, hervatten we de dienstverlening.

U kunt mij of mijn collega bereiken onder nummer 010-

Ondertekening voor akkoord:

Bijlage 4

Reactie wethouder van 29 augustus 2016



Gemeentelijke Ombudsman
T.a.v. Mevrouw A.M. Zwaneveld
Meent 106
3011 JR ROTTERDAM

Adriaan Visser:

Wethouder Financien, Organisatie, Haven, Binnenstad
en Sport

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Internet: rotterdam.nl

Van: Anneke Latupeirissa
Telefoon: 010-4339269 / 06-20041951
E-mail: jm.latupeirissa@rotterdam.nl

Uw brief van: 9 juni 2016
Uw kenmerk: 2015.1824/mk/sd
Ons kenmerk: U1801845 / 2035009
Onderwerp: Reactie Bevindingen Protocol IVD

Datum: 29 augustus 2016

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Op 9 juni jl. heeft u het college van burgemeester en Wethouder van Rotterdam uw rapport met bevindingen en voorlopig oordeel inzake het onderzoek naar het door de gemeente Rotterdam gehanteerde protocol Integere en Veilige Dienstverlening, toegestuurd. In uw rapport benoemt u een aantal door u gesignaleerde knelpunten, formuleert u een aantal aanbevelingen en geeft u uw voorlopige oordeel. Op 15 juli heeft u, op ons verzoek, de reactietermijn verlengd tot 1 september. In deze brief reageer ik mede namens wethouder De Jonge en wethouder Struijvenberg op de aanbevelingen in uw rapport.

Alvorens ik op uw aanbevelingen in ga, merk ik het volgende op. U noemt het protocol het 'Agressieprotocol'. De juiste benaming van het protocol is echter 'Het protocol Integere en Veilige Dienstverlening.' Deze benaming is met reden gekozen. Agressief gedrag ten opzichte van een medewerker is niet alleen onacceptabel en onveilig, maar het kan er bovendien toe leiden dat het de medewerker verhindert integere dienstverlening te verlenen, iets wat uiteraard te allen tijde voorkomen moet worden. Dus naast het waarborgen van de veiligheid van de medewerkers is het waarborgen van integere dienstverlening voor ons eveneens van groot belang.

Aanbeveling 1

Breng de werkwijze zoals deze in de praktijk plaatsvindt in overeenstemming met wet- en regelgeving.

U stelt dat er geen wettelijke basis is voor zowel het tijdelijk opschorten als het staken van de dienstverlening. Wij delen deze mening niet. Wij zien de tijdelijke opschorting van de dienstverlening als een "time-out" tot het ordegesprek plaatsvindt; een korte, afgebakende periode, gedurende welke de burger tot bezinning kan komen. Vanuit de organisatie wordt deze periode gebruikt om te bepalen welke maatregelen er genomen moeten worden om de veiligheid van de medewerker te borgen. De wettelijke basis voor deze maatregel is het goede werkgeverschap, zoals bedoeld in artikel 3 van de Arbowet waarin aan de werkgever de verplichting is opgelegd zorg te dragen voor de veiligheid en gezondheid van werknemers.

Daarnaast achten wij ons vanuit het goed werkgeverschap gerechtigd om, indien er sprake is van "een extreem geval van normoverschrijdend gedrag" en het middel van de tijdelijke



opschorting van de dienstverlening geen oplossing biedt, te kiezen voor een staking van de dienstverlening. Als de veiligheid van de medewerker in het geding is, zijn we niet in gelegenheid om de dienstverlening voort te zetten, en kunnen we bijvoorbeeld een uitkeringsaanvraag niet beoordelen, omdat bewijsstukken niet overhandigd kunnen worden. Uit de ervaring van de afgelopen jaren blijkt overigens dat deze ingrijpende maatregel slechts incidenteel wordt genomen. Door het leveren van maatwerk zijn we in staat bijna altijd dergelijke situaties te voorkomen. Als voorbeeld van de werking van het protocol, wijs ik erop dat sinds de invoering ervan bij W&I het aantal incidenten met 40% is afgenomen. Er wordt vanuit de organisatie altijd naar gestreefd om zo snel mogelijk weer tot dienstverlening over te gaan. Maar daar, waar de veiligheid van de medewerker niet gewaarborgd kan worden, kan de dienstverlening daarom geen doorgang vinden. Indien de staking van de dienstverlening ertoe leidt dat aanvragen niet worden afgehandeld, ontvangt betrokkene daarvan een beargumenteerd besluit waartegen rechtsmiddelen openstaan.

Uw aanbeveling wordt niet overgenomen.

Aanbeveling 2

Maak een nieuw agressieprotocol dat geldt voor de gehele gemeente en maak de regels bekend aan klanten en medewerkers van de gemeente Rotterdam.

Zoals in de brief van 17 december is aangegeven wordt er momenteel gewerkt aan een concern breed protocol. De vaststelling hiervan is uitgesteld, omdat wij uw bevindingen, zover van toepassing, erbij willen betrekken. Dit protocol met daarin huisregels zal aan de burgers en de medewerkers kenbaar gemaakt worden.

Uw aanbeveling wordt overgenomen.

Aanbeveling 3

Differentieer in dit nieuwe Agressieprotocol naar de ernst van de agressie-uiting en de zwaarte van de daarop volgende interventie. Zoek bij lichte overtredingen van de 'huisregels' een lichte 'straf'. Zorg voor alternatieven.

Allereerst wil ik reageren op het woord straf. Het gaat bij het hanteren van het ordegesprek niet om het opleggen van een sanctie, het gaat om het waarborgen van een veilige situatie voor de medewerker voor de toekomst. Zodra deze door de betreffende burger gewaarborgd wordt, kan de dienstverlening hervat worden, los van wat er zich heeft afgespeeld.

In het nieuwe protocol zal er gedifferentieerd worden naar de ernst van de agressie-uiting.

Uw aanbeveling wordt overgenomen.



Aanbeveling 4

Verstrek aan betrokkenen heldere en volledige informatie over wat hen wordt verweten en bied hen de gelegenheid voor hoor en wederhoor. Informeer hen daarnaast mondeling en schriftelijk over hun rechten en plichten.

Het protocol gaat om het waarborgen van een veilige werkomgeving voor de werknemer. Als deze in het geding is en de betrokken burger uitgenodigd wordt voor een ordegesprek, dan is dat gesprek puur gericht op het waarborgen van deze veiligheid voor toekomstige situaties. De situatie die tot het ordegesprek heeft geleid is geen onderwerp van gesprek. Wij kunnen ons voorstellen dat dit voor sommige betrokkenen een onvoldaan gevoel geeft. Men kan dan een klacht indienen. Het is bij ons bekend dat in het verleden ingediende klachten niet altijd in behandeling zijn genomen. Vanaf heden worden klachten wel in behandeling genomen. Er zal bij de klachtafhandeling sprake zijn van hoor en wederhoor, waarbij er maatregelen getroffen worden om ook nu een veilige en integere situatie te waarborgen. Hetgeen door de klager naar voren wordt gebracht over zijn/haar visie op de toedracht van het incident en de aanleiding tot het besluit de dienstverlening te staken, wordt bij de afwikkeling van de klacht betrokken.

Uw aanbeveling wordt gedeeltelijk overgenomen.

Mocht u naar aanleiding van deze reactie vragen hebben, dan kunt u zich richten tot mevrouw J.M. Latupeirissa.

Met vriendelijke groet,

Adriaan Visser
Wethouder Financiën, Organisatie, Haven,
Binnenstad en Sport