

Protocol registratie meldingen ongewenst gedrag gemeente Alphen aan den Rijn

Het college van burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn;

Gelet op artikel 108, lid 1, van de Gemeentewet en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht:

B E S L U I T vast te stellen het:

Protocol registratie meldingen ongewenst gedrag gemeente Alphen aan den Rijn

1. Omgangsvormen binnen de gemeente Alphen aan den Rijn

De medewerkers van de gemeente Alphen aan den Rijn zijn vakkundig en doen hun werk efficiënt. Zij bejegenen de klant en elkaar vriendelijk en met respect, volgens algemeen erkende omgangsvormen. Ze staan de klant of bezoeker zowel persoonlijk als aan de telefoon vriendelijk te woord en met een klantvriendelijke houding conform de in het maatschappelijk verkeer gebruikelijke omgangsvormen. Afspraken worden nagekomen en van vertraging of uitstel wordt de klant of bezoeker op de hoogte gesteld. Onze medewerkers willen waar mogelijk meedenken en hebben aandacht voor de belangen van de klant. Als er toch iets misgaat of er zijn fouten gemaakt, dan zijn onze medewerkers daarop aanspreekbaar. Zij zullen hun best doen de gevolgen van fouten weg te nemen of te verzachten. Deze uitgangspunten gelden ook bij schriftelijk contact.

Tekortkomingen in procedures, fouten of onenigheid kunnen aanleiding zijn voor ongenoegen of boosheid. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij ongenoegen zullen bespreken en zo mogelijk wegnemen.

Klacht indienen

Het kan voorkomen dat de klant niet tevreden is over de manier waarop hij is behandeld. Komt de klant daar met de betreffende medewerker niet uit dan kan hij een klacht indienen via de website. Een klacht gaat over gedrag van een ambtenaar of bestuurder van de gemeente, bijvoorbeeld:

- een trage of te late afhandeling van uw brief of vraag
- te weinig, onjuiste, of misleidende informatie
- een slechte behandeling of benadeling door een ambtenaar of bestuurder.

2. Dit verwacht de gemeente Alphen aan den Rijn van haar klanten en bezoekers

In de contacten tussen medewerkers en klanten en medewerkers onderling gelden over en weer dezelfde uitgangspunten. Dus onze medewerkers mogen van klanten en bezoekers en van elkaar een respectvolle houding verwachten, in persoonlijk en bij schriftelijk of telefonisch contact.

De gemeente verwacht dat klanten en bezoekers de orde zowel binnen de gemeentelijke gebouwen als daarbuiten niet verstoren. Om die reden heeft de gemeente, als eigenaar en beheerder van het gemeentehuis huis- en gedragsregels vastgesteld. Deze huis- en gedragsregels gelden ook voor de overige gemeentelijke gebouwen en terreinen. De huis- en gedragsregels geven aan wat wel en niet is toegestaan.

Beveiligers in het gemeentehuis

In het gemeentehuis zijn altijd beveiligers aanwezig. De beveiligers kunnen ingeschakeld worden bij ongewenst gedrag en andere noodsituaties. De beveiligers zorgen bij ongewenst gedrag voor begrenzing, kalmering, de-escalatie en begeleiding naar buiten. De beveiligers hebben geen taak in de inhoudelijke/relationele discussie tussen de medewerkers en de klant of bezoeker. De beveiliging kan indien beschikbaar op film ongewenst gedrag achterhalen.

3. Ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag en geweld verstaat de gemeente Alphen aan den Rijn:

“Respectloos gedrag, niet volgens onze normen en waarden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de functie van de medewerker” (Dit geldt ook voor ongewenst gedrag van inwoners met psychische problemen):

Iedere vorm van normoverschrijdend gedrag is ongewenst gedrag, maar hoeft niet per definitie te leiden tot sancties. Het komt voor dat een klant of bezoeker op een emotionele manier begrip vraagt voor zijn persoonlijke situatie, een uitzondering vraagt, kritiek geeft op de regels of op het beleid van de gemeente of bijvoorbeeld boos is over een negatieve beslissing van de gemeente. Het kan ook zijn dat iemand boos is omdat er fouten worden gemaakt door de gemeente. Dergelijk gedrag dat van korte duur is (overgaat) of zich laat corrigeren is niet verboden en onze medewerkers zullen er, binnen toelaatbare grenzen, geen consequenties aan verbinden.

Ieder ander ongewenst gedrag is grensoverschrijdend en ontoelaatbaar en leidt tot registratie en zo nodig tot sancties. Bij ongewenst gedrag kan sprake zijn van verbaal ongewenst gedrag en fysiek ongewenst gedrag. Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn:

- het teweegbrengen van onlustgevoelens bij medewerkers of bij de bezoekers in de publieke ruimten;
- handelingen die de orde verstoren, zoals luidruchtig telefoneren, roken, onder invloed van drugs of alcohol zijn, lawaai maken;
- de orde of de voortgang van de werkzaamheden op ontoelaatbare wijze verstoren of ervoor zorgen dat bezoekers of medewerkers niet meer veilig zijn of dat medewerkers hun werk niet meer goed of veilig kunnen uitvoeren;
- mondelinge of schriftelijke uitingen van minachting;
- het toebrengen van letsel of schade;
- treiterijen, betrekken van omstanders in discussies met medewerkers van de gemeente;
- negeren van aanwijzingen gericht op het stoppen met orde verstorend gedrag.

Onder ongewenst gedrag valt ook aanhoudend emotioneel gedrag dat of boosheid die, ook nadat de klant of bezoeker erop is aangesproken, niet verandert of zelfs verergert. Wij accepteren ongewenst gedrag niet; er volgt altijd een reactie van de gemeente.

4. Optreden door medewerkers

Alle medewerkers hebben een taak bij het handhaven van de orde: alle medewerkers zijn gerechtigd zich te bemoeien met situaties waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag en aanwijzingen te geven. Deze aanwijzingen moeten worden opgevolgd.

Onze medewerkers hebben de opdracht om een gesprek te beëindigen met iemand die ongewenst gedrag niet aanpast nadat daarom is gevraagd. Klanten of bezoekers die zich misdragen hoeven door onze medewerkers niet verder te worden geholpen. Medewerkers zijn verplicht om grensoverschrijdend gedrag te melden bij hun leidinggevende

Onze medewerkers hebben de plicht om elkaar te helpen in onveilige situaties en zullen indien nodig hulp en assistentie (indien nodig van de politie) inroepen.

Collega's en leidinggevenden die te hulp schieten zullen zich uitsluitend bemoeien met het gedrag dat aanleiding geeft voor de interventie en bemoeien zich niet met de inhoud van het gesprek of de aanleiding voor het agressieve gedrag. Inhoudelijke gesprekken kunnen alleen plaatsvinden als de handhaving van de orde en de veiligheid niet worden bedreigd.

Van grensoverschrijdend gedrag wordt een interne melding gemaakt in het Register meldingen ongewenst gedrag als de veroorzaker, nadat hij daarop is aangesproken, zijn ongewenste gedrag niet heeft aangepast of gestopt.

De leidinggevenden van de gemeente zien erop toe dat de veroorzakers van grensoverschrijdend gedrag een passende reactie krijgen en dat maatregelen of sancties worden toegepast en dat zo nodig een melding of aangifte bij de politie wordt gedaan. De gemeente bepaalt wat een passende reactie is op grensoverschrijdend gedrag en kan van strafbare feiten aangifte doen namens de medewerker.

5. Registratie in het Register meldingen ongewenst gedrag (MOG-register)

Alle incidenten rondom ongewenst gedrag waarbij medewerkers of bestuurders van de gemeente zijn betrokken worden vastgelegd in het Register meldingen ongewenst gedrag (MOG-register). Een melding van een incident kan door de medewerker zelf of door de leidinggevende doorgegeven worden aan de arbo-adviseur, die voor invoeren in het MOG-register zal zorgdragen.

Gegevens

De persoonsgegevens die in het MOG-register worden opgenomen zijn:

- naam, functie en team van de werknemer, die slachtoffer is van een incident;
- naam, functie en team van de melder (wanneer dit een andere persoon is dan het slachtoffer);
- naam en geboortedatum en/of signalement van de dader en de hem/haar opgelegde sancties.

Van elk incident worden verder de volgende gegevens in MOG-register geregistreerd:

- het tijdstip waarop, de datum waarop en de plaats waar het incident heeft plaatsgevonden;
- het soort agressie;
- de toedracht;
- mogelijk fysiek en/of mentaal letsel en/of materiële schade;
- welke maatregelen getroffen zijn richting dader;
- welke maatregelen zijn getroffen in het kader van preventie, opvang en nazorg van werknemer(s).

Van alle geregistreerde incidenten worden periodiek overzichtsrapportages worden opgesteld. De gegevens in deze rapportages zijn anoniem en niet tot personen herleidbaar.

Geautoriseerde werknemers

De persoonsgegevens en opgelegde sancties van alle daders zijn in het MOG-register slechts te raadplegen door daartoe geautoriseerde werknemers.

De applicatiebeheerder van het MOG-register stelt de autorisatierechten van werknemers zodanig in, dat elke geautoriseerde werknemer slechts toegang heeft tot de incidentgegevens van de voor hem of haar functie relevante organisatieonderdelen.

Bewaartermijn en verwijdering van persoonsgegevens

Persoonsgegevens van de dader en de hem of haar opgelegde sancties zijn afhankelijk van de ernst van het incident twaalf tot maximaal vierentwintig maanden na het beëindigen van de sanctie niet meer in het MOG-register in te zien door de geautoriseerde medewerkers.

Vijf jaar na het incident worden alle gegevens betreffende dat incident definitief verwijderd uit het MOG-register.

Verstrekking persoonsgegevens

De persoonsgegevens worden slechts verstrekt aan derden indien dit verenigbaar is met het doel van de verwerking van de persoonsgegevens.

Geheimhoudingsplicht

Eenieder die onder gezag van de gemeente persoonsgegevens verwerkt, is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem uit dien hoofde bekend wordt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Beveiliging persoonsgegevens

Er zijn passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens in het MOG-register tegen verlies of diefstal of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te beschermen.

Verband en koppeling aan andere verzameling persoonsgegevens

De verzameling persoonsgegevens in MOG-register heeft geen verbanden met en is niet gekoppeld aan een andere verzameling van persoonsgegevens.

6. Mogelijke gevolgen van grensoverschrijdend gedrag

Al naar gelang de ernst van het ongewenste gedrag en of sprake is van herhaald gedrag, kunnen door de gemeente – naast registratie in het MOG-register - maatregelen en sancties worden toegepast.

Maatregelen naar aanleiding van grensoverschrijdende incidenten kunnen zijn:

- mondelinge of schriftelijke waarschuwing;
- verwijdering uit het gebouw/van een terrein;
- (tijdelijke) beperking in de toegang tot de gemeentelijke gebouwen;
- oproep voor een herstelgesprek met de betrokken medewerker en een derde gesprekspartner over het incident (eventueel wordt de omgeving van de veroorzaker hierbij betrokken);
- (tijdelijk) beperkte dienstverlening of (tijdelijke) opschorting van de dienstverlening;
- staking van de dienstverlening;
- het gedrag bekend maken bij de politie door middel van een melding bij de politie of door een melding bij ketenpartners met taken op het gebied van veiligheid;

- alle andere maatregelen of sancties die de gemeente al naar de omstandigheden van het incident/het ongewenste gedrag goeddunken.

Sancties

Er kunnen in voorkomende gevallen sancties worden opgelegd. Voorbeelden van sancties zijn het niet toekennen van een voorziening of het verlagen van een uitkering.

Er kan schadevergoeding worden gevorderd voor de veroorzaakte schade.

Herhaald ongewenst gedrag wordt zwaar aangerekend en leidt tot zwaardere maatregelen en zwaardere sancties.

Toegangszegging

Een klant of bezoeker die zich schuldig maakt aan ongewenst gedrag kan worden gewaarschuwd. Gebeurt dit meerdere keren, of is sprake van zodanig ongewenst gedrag dat ingrijpen direct nodig is, dan kan hem de toegang tot het gemeentehuis (of een van de andere gemeentelijke gebouwen of terreinen) worden ontzegd.

De persoon aan wie de toegang tot het pand is ontzegd ontvangt een brief van de gemeente waarin de duur van de toegangszegging is opgenomen en een beschrijving van het voorval dat aanleiding heeft gegeven tot de ontzegging. Daarnaast wordt de betrokkene erop gewezen dat hij/zij gedurende de ontzeggingsperiode een persoon moet machtigen om voor hem/haar zaken af te handelen bij de gemeente. Als dit niet mogelijk is, dan dient de afspraak op het politiebureau plaats te vinden.

Als iemand de toegang ontzegd wordt, wordt hiervan een signaal opgenomen in de digitale systemen van de gemeente. Als betrokkene zich tijdens de ontzeggingsperiode dan toch meldt bij bijvoorbeeld een balie van Publiekdienstverlening of Serviceplein, dan verschijnt er automatisch een melding dat betrokkene een gebouwoontzegging heeft en wordt verdere dienstverlening geweigerd.

Tegen een besluit tot ontzegging van het gemeentehuis kan geen bezwaar en beroep worden ingediend. Het is geen besluit in de zin van artikel 1:3 Awb.

Inschakelen politie

Het verzoeken om politieassistentie gebeurt door de beveiliging in overleg met de betrokken leidinggevende. De politie kan de klant of bezoeker die ongewenst gedrag vertoont opdragen om het gebouw te verlaten, de betreffende klant of bezoeker onder dwang het gebouw doen verlaten en, zo nodig, aanhouden. Daarnaast kan direct bij de politie aangifte worden gedaan. De politie heeft geen taak in de inhoudelijke/relatieve discussie tussen de medewerker en de klant of bezoeker.

Uitgangspunt is dat er bij bedreiging, fysiek geweld, vernieling, stalken, smaad of strafbaar feit altijd gemeld wordt of aangifte wordt gedaan bij de politie. De gemeente doet namens de medewerker aangifte.

7. Privacyrechten

Op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van ongewenst gedrag, daaronder ook begrepen de registratie van gegevens in het MOG-register, zijn de gemeentelijke privacyregels van toepassing.

8. Slotbepalingen

Dit protocol kan aangehaald worden als Protocol registratie meldingen ongewenst gedrag gemeente Alphen aan den Rijn.

Dit protocol treedt in werking op de dag, volgende op de dag van de bekendmaking ervan en is vastgesteld door het college van Alphen aan den Rijn in de vergadering van 17 maart 2020.

*Het college van burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,
De secretaris, de burgemeester.*