

Reglement maatregelen normoverschrijdend gedrag

Toelichting

Er is geregeld sprake van normoverschrijdende gedragingen van personen al dan niet woonachtig in de gemeente Den Haag, die de normale bedrijfs- en procesvoering van de gemeente Den Haag negatief beïnvloeden en daarmee de processen belemmeren, hinderen of tegengaan.

Ook kan door deze gedragingen de veiligheid die de gemeente als goed werkgever aan haar werknemers moet garanderen onder druk komen staan, of de veiligheid in het algemeen in gevaar komen.

Deze Regeling wordt vastgesteld om de veiligheid van de medewerkers van de gemeente te borgen en te beschermen en het daarbij behorende handelingskader vast te stellen.

Besluitvorming

Het college van burgemeester en wethouders van Den Haag,

gelet op artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet

stelt vast het Reglement maatregelen normoverschrijdend gedrag:

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- ambtenaar:	medewerker van de gemeente Den Haag of andere persoon die zijn diensten direct in opdracht van de gemeente verricht, die is geconfronteerd met normoverschrijdend gedrag;
- burger:	een persoon die normoverschrijdend gedrag heeft getoond;
- concernkader:	Concernkader Veilige Publieke Dienstverlening 2024 (RIS XXX),
- contact-regulering:	een aan een burger opgelegde aanwijzing, om contact met de gemeente alleen via daartoe aangewezen e-mailadressen, telefoonnummers of met de in de maatregel aangewezen ambtenaar of ambtenaren te laten plaatsvinden, op in de aanwijzing bepaalde tijden of dagen;
- EVPT:	het Expertisepunt Veilige Publieke Taak;
- gebouwontzegging:	de ontzegging aan een burger om één of meer gebouwen of terreinen te betreden, dat in eigendom of beheer is van de gemeente;
- GIR:	Gemeentelijk Incidenten Register;
- GIR-melding:	een melding in het systeem 'agressie registratie overheid' waarin ambtenaren meldingen kunnen doen in het GIR;
- huisregels:	de door de gemeente Den Haag vastgestelde Huisregels.
- normoverschrijdend gedrag:	elke gedraging, die negatieve invloed heeft op de bedrijfsvoering of de processen van de gemeente, of op de veiligheid van ambtenaren en bezoekers van de gemeente volgens het Concernkader;
- omleiding emailverkeer:	het automatisch doorsturen van binnenkomend emailverkeer afkomstig van een bepaald emailadres naar een ander emailadres binnen de gemeente, van waaruit de email wordt doorgestuurd naar de juiste ontvangers;
- registratie:	een GIR-melding, die na toetsing is beoordeeld als normoverschrijdend gedrag en wordt opgenomen in het GIR;
- schade:	het nadeel dat een ambtenaar dan wel de gemeente heeft als gevolg van normoverschrijdend gedrag;

Artikel 1.2 Reikwijdte reglement

Dit reglement is van toepassing op alle normoverschrijdende gedragingen tegen ambtenaren van de gemeente Den Haag.

Artikel 1.3 Doel reglement

1. Het doel van dit reglement is om de veiligheid van ambtenaren te borgen en te beschermen en het daarbij behorende handelingskader vast te stellen
2. Dit reglement maakt mogelijk om burgers die zich normoverschrijdend gedragen te registreren en tegen hen ordemaatregelen te treffen.

Hoofdstuk 2 Melding en registratie

Artikel 2.1 Melding

1. Iedere ambtenaar kan melding doen van normoverschrijdend gedrag.
2. De ambtenaar krijgt daarvan aanstonds bevestiging.

Artikel 2.2 Registratie

1. Indien naar het oordeel van de gemeente is vastgesteld dat sprake is van normoverschrijdend gedrag, wordt deze melding voor een periode van maximaal 2 jaar geregistreerd in het GIR.
2. De gemeente stelt de burger in kennis van deze registratie, de duur van de registratie en de reden waarom registratie heeft plaatsgevonden.
3. Indien de gemeente een ordemaatregel oplegt, wordt de registratie verlengd met de termijn dat de ordemaatregel van kracht is.
4. De gemeente verwijdert na afloop van deze termijn de registratie met alle gegevens van de burger over het incident uit het GIR.
5. De gemeente kan de registratietermijn verlengen, indien voor afloop van de registratietermijn nogmaals een incident wordt geregistreerd.
6. Registratie in het GIR vindt alleen plaats indien uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van normoverschrijdend gedrag.
7. Indien de burger een verzoek indient om de registratie in te zien, te wijzigen of te verwijderen, dan wordt dit behandeld als een verzoek op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Hoofdstuk 3 Ordemaatregelen

Artikel 3.1 Procedure voorafgaand aan het opleggen van maatregelen

1. De gemeente legt alleen een ordemaatregel op, nadat een GIR-melding is gedaan van normoverschrijdend gedrag en het EVPT onderzoek heeft verricht naar de gemelde gedragingen van de burger.
2. Indien er sprake is van een situatie die een onmiddellijke inbreuk op de veiligheid van ambtenaren en hun werkomgeving oplevert of kan opleveren, is een voorafgaande GIR-melding niet vereist. Besluitvorming vindt dan zo snel mogelijk plaats. De gemeente kan in deze situaties direct een voorlopige ordemaatregel aan de burger opleggen.
3. De burger wordt gehoord in gevallen waarin het voornemen bestaat om een ordemaatregel op te leggen of nadat een voorlopige ordemaatregel is genomen.
4. De burger wordt gehoord door een adviseur van het EVPT en de leidinggevende van de ambtenaar.
5. De adviseur van het EVPT hoort voorafgaand aan het gesprek met de burger de ambtenaar of diens leidinggevende.

Artikel 3.2 Opleggen van ordemaatregelen

1. De gemeente kan een ordemaatregel of een combinatie van ordemaatregelen opleggen als sprake is van normoverschrijdend gedrag zoals is benoemd in het concernkader.
2. Een ordemaatregel kan alleen voor bepaalde duur worden opgelegd.
3. Een ordemaatregel wordt schriftelijk opgelegd, voorzien van een motivering en met vermelding van de duur van de maatregel.
4. Een ordemaatregel wordt beëindigd, als het doel van de maatregel daarmee niet meer wordt gediend.
5. Een ordemaatregel moet proportioneel zijn en in verhouding met de daarmee te dienen doelen.
6. Ordemaatregelen zijn onder andere:
 - a. een gebouwtzegging;
 - b. een contactregulering;

c. omleiding van emailverkeer.

Artikel 3.3 Besluitvorming

1. De gemeente besluit bij een gegronde GIR-melding op basis van de maatregelenmatrices, zoals bijgevoegd bij dit reglement in de bijlage 1, 2 en 3.
2. De gemeente ontvangt een advies van het EVPT over de op te leggen ordemaatregelen, waarin ook de belangen van het ambtenaar en van de burger meegewogen zijn.
3. Als geen ordemaatregel wordt opgelegd, kan de gemeente een schriftelijke waarschuwing geven.
4. De burger wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het besluit.

Hoofdstuk 4 Specifieke ordemaatregelen

Artikel 4.1 Algemene bepalingen

1. Een burger kan gebruik blijven maken van de dienstverlening van de gemeente, ondanks de oplegging van een ordemaatregel.
2. De gemeente kan een ordemaatregel bekorten, verlengen of wijzigen indien de burger daartoe verzoekt of indien daar naar het oordeel van de gemeente aanleiding toe is.
3. Als een besluit als bedoeld in lid twee aan de orde is, adviseert het EVPT voorafgaand hierover.

Artikel 4.2 De gebouwontzegging

1. Een gebouwontzegging kan worden opgelegd voor één of meer gebouwen en terreinen die de gemeente in gebruik of in beheer heeft.
2. Een burger kan een tijdelijke schriftelijke ontheffing krijgen van de gebouwontzegging, indien dat voor de dienstverlening noodzakelijk of gewenst is.

Artikel 4.3 Contact-regulering

1. De gemeente kan een verbod opleggen om contact op te nemen, zowel persoonlijk, telefonisch, via internet, per post of enig ander berichtenverkeer met de gemeente of met een bepaalde afdeling of specifieke medewerker(s) van de gemeente.
2. De gemeente kan de burger verplichten om e-mailberichten, berichten via sociale media, SMS of ander berichtenverkeer alleen nog te richten aan een door de gemeente vastgesteld emailadres of telefoonnummer.
3. Het verbod strekt zich niet uit tot (leden van) de gemeenteraad, de gemeentelijke Ombudsman en toezichthoudende afdelingen binnen de gemeentelijke organisatie.

Artikel 4.4 Omleiden van e-mailberichten

1. De gemeente kan het e-mailverkeer van de burger omleiden naar een specifiek hiervoor vastgesteld emailadres, om van daaruit verder te worden doorgestuurd en te worden verdeeld.
2. E-mailberichten aan gemeenteraadsleden, de gemeentelijke ombudsman en toezichthoudende afdelingen binnen de gemeente worden onverkort en direct doorgezonden.
3. De ambtenaren die zijn belast met de doorzending van omgeleide e-mailberichten zijn rechtstreeks geheimhouding verplicht jegens de in lid twee genoemde geadresseerden en zijn tevens gehouden de vertrouwelijkheid van deze berichten te respecteren jegens ieder ander dan de geadresseerden.
4. In afwijking van artikel 4.1 kan worden bepaald dat de burger niet van deze ordemaatregel op de hoogte wordt gesteld, als gebleken is dat de burger volhardt in de toezending van normoverschrijdende berichten, nadat hij is gewezen op zijn gedrag en de gevolgen van dat gedrag voor de ambtenaar of de gemeente.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 5.1 Hardheidsclausule

De gemeente kan een of meer artikelen van dit reglement buiten toepassing laten of daarvan afwijken voor zover toepassing ervan gelet op het belang van het doel van dit reglement leidt tot onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 5.2 Evaluatie

De gemeente evalueert dit reglement uiterlijk 31 januari 2025 en nadien tweejaarlijks

Artikel 5.3 Bijlages

De bijlages bijgevoegd bij dit reglement maken onderdeel uit van dit reglement en worden met dit reglement vastgesteld:

- a. bijlage 1 Maatregelenmatrix gebouwoontzegging gemeente Den Haag;
- b. bijlage 2 Matrix contactregulering gemeente Den Haag;
- c. bijlage 3 Matrix emailomleiding gemeente Den Haag.

Artikel 5.4 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt inwerking op de dag na de datum van uitgifte in het Gemeenteblad.

Den Haag, 30 januari 2024

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
Ilma Merx

de burgemeester,
Jan van Zanen

Maatregelenmatrix

De maatregelenmatrices zijn een richtsnoer voor de aard en de duur van op te leggen maatregelen. Per situatie wordt maatwerk toegepast om de beoogde doelen van het beleid te bereiken. Het gaat om maatregelen van orde: het zijn geen straffen. Van deze matrices mag daarom altijd worden afgeweken en soms moet worden afgeweken, als de doelen van het beleid daarmee beter kunnen worden bereikt. Een combinatie van maatregelen is mogelijk.

Bijlage 1. Maatregelenmatrix gebouwoontzegging gemeente Den Haag

Gebeurtenis	Categorie 0/1/2/3/4/5	1e keer *	opgelegd door	Melding Niet Aan- gifte	2e keer (1 jaar)*	opgelegd door
< dronken - alcohol/drugsgebruik	0	ontzegging toegang ge- bouw 24 uur	Beveiliging	N	ontzegging toegang ge- bouw 48 uur	Beveiliging
< luidruchtig/schreeuwen				N		
< rondhangen				N		
< lastig vallen				N		
< onrust veroorzaken				N		
< schelden tegen medewerker	1	waarschuwing ontzegging toegang ge- bouw 48 uur	Beveiliging - AD Dienst ***	N	ontzegging toegang ge- bouw < 3 maanden	AD Dienst ***
< vernederen / beledigen				N		
< treiteren				N		
< nafluiten				N		
< pesten				N		
< vals beschuldigen				N		
< discriminatie naar huidskleur	2	waarschuwing ontzegging toegang ge- bouwen < 3 maanden	AD Dienst ***	M	ontzegging toegang ge- bouwen > 3 maanden 6 maanden	AD Dienst ***
< discriminatie naar sekse				M		
< discriminatie naar leeftijd				M		
< discriminatie naar geloofsovertuiging				M		

< discriminatie naar seksuele geaardheid				M		
< seksueel getinte opmerkingen/blikken				N		
< exhibitionisme				M		
< seksueel getinte email/SMS enz.				M		
< hijgers				M		
< seksuele chantage	3	ontzegging toegang gebouwen > 3 maanden 6 maanden	AD Dienst ***	A	ontzegging toegang gebouwen > 6 maanden 12 maanden	AD Dienst ***
< (be)dreigen				A		
< onder druk zetten (chanteren)				A		
< zonder toestemming beeld en/of audio opnemen.				N		
< bekladden/vernielen				A		
< dreigbrief/mail/sms enz.				A		
< gooien met of vernielen van voorwerpen				A/M		
< diefstal				A		
< stalken/achtervolgen	4	ontzegging toegang gebouwen > 6 maanden 12 maanden	AD Dienst ***	A	ontzegging toegang gebouwen > 12 maanden 24 maanden	AD Dienst ***
< wapengebruik				A		
< bommelding/bomdreiging				A		
< duwen, trekken, vastgrijpen				M		
< fysiek hinderen				M		
< spugen				M		
< slaan				A		
< geven van een kopstoot				A		
< bijten / krabben, schoppen, stompen				A		
< roofoverval/vuurwapen gebruik	5	ontzegging toegang gebouwen > 12 maanden 24 maanden	AD Dienst ***	A	ontzegging toegang gebouwen > 24 maanden	Burgemeester
< aanranding				A		
< verkrachting				A		
< openlijke geweldpleging				A		

Noot: betreft een selectie van mogelijke A&G incidenten, deze lijst is niet limitatief.

* voor elk individueel geval wordt beoordeeld of de maatregel passend, doelmatig en proportioneel is.

** bij vormen van verbale agressie door burgers in de publiekshal kan de beveiliging de toegang tot het gebouw ontzeggen.

*** Verzonden door de AD Dienst binnen 24 uur na ontvangst van het advies van de adviseur EVPT conform artikel 4 van de regeling

Bijlage 2. Matrix contactregulering gemeente Den Haag

Gebeurtenis	Categorie	1e keer *	opgelegd door of namens	Melding Niet Aan-gifte	2e keer (1 jaar)*	opgelegd door of namens
Overlast	0	24 uur (afkoel periode)	Beveiliging	N	24 uur (afkoel periode)	Beveiliging
Verbaal geweld	1	48 uur + waarschuwingsbrief	Beveiliging en EVPT	N/M	< 3 maanden	AD Dienst ***
Discriminatie en licht geweld	2	7 dagen - < 3 maanden	AD Dienst ***	M/A	> 3 maanden - 6 maanden	AD Dienst ***
Bedreigend/intimidatie	3	> 3 maanden - 6 maanden	AD Dienst ***	M/A	> 6 maanden - 12 maanden	AD Dienst ***

Fysiek geweld/ernstige bedreiging	4	> 6 maanden - 12 maanden	AD Dienst *** A	> 12 maanden - 24 maanden	AD Dienst ***
Extreem fysiek geweld	5	> 12 maanden - 24 maanden	AD Dienst *** A	> 24 maanden	Juridische toetsing bij directeur JZ DBV; besluitvorming burgemeester

* voor elk individueel geval wordt beoordeeld welke maatregel passend, doelmatig en proportioneel is.

*** Verzonden door de AD Dienst binnen 24 uur na ontvangst van het advies van de adviseur EVPT conform artikel 4 van de regeling

Bijlage 3. Matrix emailomleiding gemeente Den Haag

Gebeurtenis / inhoud mailbericht	Categorie	1e keer *	opgelegd door of namens	Melding Niet Aangifte	Voortdurende herhaling *	opgelegd door of namens
veelvuldig berichten sturen	0	Geen maatregel/geen agressie		N	Geen maatregel	
normoverschrijdende berichten met agressie-element (cat.1)	1 tot en met 5	Altijd waarschuwing en gesprek voor alle categorieën	EVPT	Categorie 1: N/M	Omleiding, Geldt voor alle categorieën.	AD Dienst ***
Discriminatie dreiging geweld (cat. 2)				Categorie 2 en 3: M/A Categorie 4 en 5: A	Na 6 maanden toetsing noodzaak door EVPT.	
Bedreigend/intimidatie (cat 3)						
Fysiek geweld/ernstige bedreiging en intimidatie (cat 4)						
Extreem fysiek geweld (cat 5)						

* voor elk individueel geval wordt beoordeeld of de maatregel passend, doelmatig en proportioneel is.

*** Verzonden door de AD Dienst binnen 24 uur na ontvangst van het advies van de adviseur EVPT conform artikel 4 van de regeling

Toelichting op het reglement

In dit reglement wordt het kader geschetst wanneer door de gemeente maatregelen kunnen worden opgelegd als ambtenaren worden geconfronteerd met normoverschrijdend gedrag van burgers. Er bestaat geen verplichting om een maatregel op te leggen. Uit de regeling blijkt dat er een afweging moet worden gemaakt, voordat een maatregel mag volgen. Steeds zullen de in het concernkader Veilige Publieke Dienstverlening vastgestelde normen en doelen worden betrokken bij het opleggen van de maatregelen. Dat betekent dat per incident steeds maatwerk zal moeten plaatsvinden. Deze formulering voorkomt dat bepaalde gedragingen steeds tot vooraf vastgestelde maatregelen leiden, zonder echte inhoudelijke toetsing en belangenafweging. Die afweging is noodzakelijk. De maatregel moet een doel dienen dat in het concernkader is neergelegd. De maatregel is geen straf of besluit, maar een beschermende of orde bewakende of herstellende maatregel. Dit ter bescherming van de medewerkers, de gemeentelijke dienstverlening en de gemeentelijke eigendommen.

In het reglement wordt de veranderde werkwijze en normering bij de behandeling en beoordeling van normoverschrijdende incidenten verankerd:

- Een grotere en belangrijker rol voor de direct leidinggevende van de ambtenaar die met normoverschrijdend gedrag wordt geconfronteerd.
- Regels bepalen de manier waarop meldingen worden behandeld. Daarmee wordt ook voor burgers inzichtelijk hoe de melding over hen wordt behandeld. Dit vergroot de transparantie en de rechtszekerheid.
- De oude sanctiematrix wordt vervangen door maatregelen matrices; het uitgangspunt dat gedrag gesanctioneerd wordt wijzigt conform het concernkader. De maatregelen zijn gericht op de veiligheid van de ambtenaar en het herstel van gebleken verstoorde verhoudingen tussen burger en ambtenaar of overheid.
- Daaruit volgt ook dat genomen maatregelen proportioneel en doelmatig moeten zijn. Er bestaat daarmee een verplichting voor de gemeente om voorafgaand aan het opleggen van een maatregel alle betrokken belangen te onderzoeken en te wegen en betekent ook dat maatregelen alleen als deze noodzakelijk worden beoordeeld, mogen worden opgelegd.

- In het reglement wordt verwezen naar besluitvorming. Wie besluiten mag nemen is vastgelegd in de Haagse volmachtregeling. Daarin is vastgelegd dat alleen Algemeen Directeuren ordemaatregelen mogen opleggen. Een ondermandaat is alleen verstrekt aan de coördinator van het EVPT. Voor deze beperkte volmacht is gekozen, omdat het nemen van een ordemaatregel inmengt in het recht op privé-leven, zoals neergelegd in artikel 8 van het EVRM.