

Huis- en gedragsregels gemeente Amstelveen

Inleiding

In toenemende mate worden ambtenaren, politieke ambtsdragers en volksvertegenwoordigers geconfronteerd met agressie en geweld dat ontevreden bezoekers¹ tegen hen gebruiken. Agressie en geweld kunnen verschillende vormen aannemen. Het varieert van hinderlijk gedrag tot mishandeling.

Agressief gedrag van bezoekers naar medewerkers of gedrag waarbij schade wordt aangericht aan persoonlijke bezittingen en de gemeentelijke eigendommen, tolereert de gemeente Amstelveen niet.

De gemeente Amstelveen zal daarom alles wat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt in het werk stellen om verbale agressie, intimidatie, bedreiging en fysiek geweld te voorkomen. Hiervoor heeft zij in het kader van de Veilige Publieke Taak (VPT) in 2019 het protocol Agressie & Geweld Amstelveen vastgesteld. Een belangrijk deel van dit protocol is het vastleggen en communiceren van huis- en gedragsregels. Ook dat is in 2019 gebeurd. Hiermee wordt het agressiebeleid vertaald naar werkbare uitvoeringsregels voor onze bezoekers en medewerkers.

Onderstaande huis- en gedragsregels beschrijven de uitgangspunten, de gedragsregels voor bezoekers en medewerkers en de handelwijze van de gemeente. Deze versie van de gedragsregels is in februari 2022 geactualiseerd.

Werkingssfeer

Deze huis- en gedragsregels zijn bedoeld voor een ieder die het Raadhuis en de overige panden/terreinen van de Gemeente Amstelveen betreedt c.q. bezoekt (lees: de bezoeker). En gelden ook daarbuiten bij contacten met medewerkers. De regels geven handvatten voor de omgangsvormen tussen bezoekers en vertegenwoordigers van de gemeente.

Toegankelijkheid

Gedurende de geldende openingstijden dan wel op die momenten dat bijzondere ruimten en terreinen voor openbare aangelegenheden worden gebruikt, zijn de voor het publiek vrij toegankelijke ruimten in de panden van de gemeente voor iedereen opengesteld. Overige ruimten mogen door onbevoegden alleen worden betreden met toestemming van Facilitaire Zaken.

Buiten de hiervoor vermelde situaties, is het verboden de panden van de gemeente te betreden, met uitzondering van:

- a. noodsituaties;
- b. specifieke situaties die door Facilitaire Zaken zijn toegestaan

¹ In deze notitie wordt met de term 'bezoeker' iedereen aangeduid die om wat voor reden dan ook aanwezig is in gemeentelijke panden/terreinen, dan wel digitaal of telefonisch contact zoekt met de gemeente.

Leeswijzer

Paragraaf 1: Huis- en gedragsregels

- 1.1: Gedragsregels algemeen
- 1.2: Hoe gaan medewerkers met bezoekers om?
- 1.3: Contact vanwege een hulpvraag
- 1.4: Huisregels algemeen
- 1.5: Geluidsopname
- 1.6: Beeldopname
- 1.7: Klachtenprocedure

Paragraaf 2: Sanctie procedure

- 2.1: Waarschuwing
- 2.2: Ordegesprek

1. Huis- en gedragsregels

Door het opstellen van huis- en gedragsregels wordt het protocol Agressie & Geweld Amstelveen vertaald naar werkbare uitvoeringsregels:

- De huis- en gedragsregels voorkomen het toepassen van eigen regels door leiding en medewerkers. Ze bepalen de manier van omgaan met agressie 'zo zijn onze manieren'.
- De huis- en gedragsregels bepalen de cultuur en houding ten aanzien van agressie. Ze zijn er om agressie op een gemeenschappelijke manier te ervaren en de grenzen aan te geven. De regels zijn een bindend element.
- De huis- en gedragsregels geven de grenzen aan zowel voor de medewerkers die gevoelig zijn voor agressie als voor de medewerkers die heel veel tolereren (tolerantiegrens).
- De huis- en gedragsregels bieden in discussies over agressie-incidenten de noodzakelijke houvast.
- De huis- en gedragsregels bepalen deels de visie op de klantbenadering en zijn daarmee van invloed op het dienstverleningsconcept van de organisatie.

1.1 Gedragsregels algemeen

De onderstaande gedragsregels gelden bij de gemeente Amstelveen als de norm voor agressie en als de regels die geldend zijn in de omgang met agressie en geweld.

De organisatie tolereert de volgende vormen van agressie door bezoekers in ieder geval niet:

- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken.
- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: (aanhoudend)schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken.
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- Alle vormen van discriminatie naar seksuele geaardheid, geloofsovertuiging, huidskleur of afkomst.
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.

Het is verboden om zich te gedragen op een wijze die als gevaarlijk wordt ervaren en die schade kan veroorzaken. Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien:

- uit het gedrag van de bezoeker kan worden afgeleid dat deze zich in staat van dronkenschap of onder invloed van drugs bevindt;
- de rust wordt verstoord door het scanderen van leuzen;
- bezoekers zich, al dan niet in groepsverband, door hun aanwezigheid of hun gedrag onevenredig nadrukkelijk of langdurig manifesteren;
- bezoekers of gebruikers van de panden worden lastiggevallen.

Daarnaast is het niet toegestaan om gezicht-bedekkende kleding te dragen waarbij het gehele gelaat bedekt of enkel de ogen zichtbaar zijn. Het gaat bijvoorbeeld om maskers, bivakmutsen, integraalhelmen of een Nikab.

Onze medewerkers zijn getraind om de goede orde en veiligheid te waarborgen. Daarom vragen wij u de aanwijzingen van hen op te volgen.

Bovenstaande gedragingen worden ook niet geaccepteerd bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en inwoners buiten de gebouwen van de organisatie of uitlatingen via social media.

1.2 Hoe gaan medewerkers met bezoekers om?

Agressief gedrag van bezoekers is niet aanvaardbaar. Hierbij geldt dat voorkomen van dat gedrag beter is dan het beheersbaar houden daarvan. Medewerkers van de organisatie spelen daarbij een belangrijke rol.

U kunt ervan uitgaan dat onze medewerkers als volgt met u omgaan:

- Onze medewerkers zijn servicegericht: zij geven u alle mogelijke informatie en lossen fouten en gerechtvaardigde klachten van bezoekers zo snel mogelijk op;
- Onze medewerkers nemen de tijd om bezoekers zo goed mogelijk te helpen. Het kan voorkomen dat bezoekers moeten wachten. In dat geval is een gratis kopje koffie of thee uit de automaat te verkrijgen gedurende de wachttijd.
- Medewerkers zorgen ervoor dat de balie en spreekkamers er netjes uitzien, d.w.z. geen rommel, losse voorwerpen, etenswaren ed.;
- Medewerkers houden spreekkamerdeuren gesloten, als zij de ruimte verlaten;
- Onze medewerkers gebruiken de alarmknoppen, als zij dat noodzakelijk achten;
- Onze medewerkers zetten zich volledig in om tot een oplossing te komen voor de bezoeker. Mochten zij niet kunnen helpen, dan geven zij duidelijk aan waarom niet, en proberen door te verwijzen naar een instantie die dat wellicht wel kan. Zij helpen de bezoeker zoeken naar alternatieven;
- Onze medewerkers maken met de bezoekers concrete afspraken en, nog belangrijker, zij komen ze na;
- Wanneer bezoekers de huis- en gedragsregels overtreden spreken onze medewerkers hen daar rustig en duidelijk op aan.

1.3 Contact vanwege een hulpvraag

Uitgangspunt bij de huis- en gedragsregels is dat wij zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens en persoonlijke informatie, conform de privacywetgeving (AVG). De informatie wordt alleen gebruikt voor de doeleinden waarvoor de bezoeker de gegevens heeft gegeven.

- Wanneer u een hulpvraag heeft waarvoor u een beroep doet op een maatschappelijke voorziening, die de gemeente biedt, bent u welkom bij het betreffende loket. Een fysieke afspraak is vaak het beste om een volledig beeld te krijgen van uw vraag. Kan dit echt niet? Dan zijn er andere mogelijkheden.
- Wanneer u iemand mee wil nemen voor ondersteuning bij een gesprek dan kan dat. Dat kan een advocaat of een onafhankelijke ondersteuner zijn waarop onze regels voor cliëntondersteuning van toepassing zijn. U kunt ook iemand uit uw persoonlijke netwerk meenemen, die u als vrijwilliger ondersteunt.
- De gemeente neemt rechtstreeks contact op met u, niet met iemand anders. Een vrijwilliger kan u ondersteunen, maar uw hulpvraag niet overnemen.

Mailcontact

Als u ons mailt en u zet iemand in de cc, dan stellen wij het op prijs als u aangeeft wie deze persoon is en waarom hij/zij in de cc staat. Wij sturen ons antwoord alleen aan u en niet aan degene die in de cc staat.

Telefoneren

Belt u ons en luistert iemand mee om u te ondersteunen? Dat is geen probleem. Wel vragen wij van u om bij het begin van het gesprek aan te geven dat er iemand meeluistert. Als u het gesprek wil opnemen dan mag dat, maar daarvoor is het noodzakelijk dat u dat aan het begin van het gesprek kenbaar maakt. Zie verder onze gedragsregels onder het kopje 'geluidsopname'.

Tolken

Heeft u een tolk nodig om het gesprek goed te kunnen volgen? Dan kunt u gebruikmaken van een tolkvertaaldienst. Geef dit vooraf zo snel mogelijk aan, zodat de gemeente dit voor u kan regelen. Hier zijn geen kosten aan verbonden

1.4 Huisregels algemeen

Voorts gelden in de panden van de gemeente de volgende huisregels:

- Er geldt een geheel (elektronisch) rookverbod.
- Het is verboden alcohol en/of drugs binnen te voeren, bij zich te dragen of te gebruiken, of onder invloed van deze middelen in de panden te verblijven.
- Het is verboden honden en andere dieren mee naar binnen te nemen in het raadhuis, behoudens blindengeleidehonden en ADL honden
- Het binnenbrengen van fietsen, bromfietsen, voertuigen, rolschaatsen en andere transportmiddelen of rollend materieel is verboden, anders dan in de daartoe bestemde ruimten zoals stallingen. Dit verbod geldt niet voor noodzakelijke transport- en vervoermiddelen voor minder validen, tenzij deze zodanig worden gebruikt dat hinder of gevaar kan ontstaan.
- Het is verboden om wapens, gevaarlijke objecten, gevaarlijke stoffen, voorwerpen die als zodanig kunnen worden aangewend en voorwerpen waarmee kan worden bedreigd alsof het wapens, gevaarlijke objecten of gevaarlijke stoffen zijn, binnen te voeren, bij zich te dragen of te gebruiken.
- Het is verboden om vuilnis, papier, etensresten, ander afval of andere stoffen te deponeren of achter te laten op andere dan de daarvoor bestemde plaatsen. Ook is het verboden om (plastic) tassen, koffers, pakketten en dergelijke onbeheerd achter te laten.
- Het is verboden om vuurwerk mee te nemen of te ontsteken en open vuren te ontsteken of aan te houden.
- Het is verboden om goederen en/of diensten aan te bieden dan wel daarmee vergelijkbare activiteiten uit te oefenen zoals:
 - a. het uitoefenen van een bedrijf;
 - b. het te koop aanbieden van handelswaren;
 - c. het maken van reclame of propaganda;
 - d. het verspreiden van drukwerken of vlugschriften;
 - e. het houden van inzamelingen;
 - f. bedelen;
 - g. het houden van verlotingen;
 - h. het houden van publieksenquêtes of tellingen;
 - i. het houden van publieke voorstellingen of andere evenementen.
- Het is verboden om zich te gedragen op een wijze die als gevaarlijk wordt ervaren en die schade kan veroorzaken. Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien:
 - a. objecten zoals pamfletten worden aangebracht met behulp van plakband, lijm, stickers, punaises, spijkers en dergelijke;
 - b. vloeren hoger worden belast dan bouwtechnisch toelaatbaar is;
 - c. met voorwerpen of vloeistoffen wordt gegooid;
 - d. al dan niet door middel van hulpmiddelen overlast wordt veroorzaakt in de vorm van lawaai, licht, geur en dergelijke;
 - e. alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.
- In de publiek vrij toegankelijke ruimten in de panden is het dragen van een voorgeschreven mondkapje verplicht wanneer de landelijke richtlijnen voor bestrijding van de coronapandemie dat voorschrijven.

1.5 Geluidsopname

Deze huis- en gedragsregels hebben geen betrekking op het maken van geluidsopnamen voor journalistieke doeleinden. Hiervoor heeft de gemeente separate, afwijkende regels opgesteld.

Als u een geluidsopname wenst te maken van gesprekken die u voert met medewerkers van de gemeente dan gelden daarvoor een aantal spelregels:

1. U laat voor het gesprek weten dat u het gesprek wilt opnemen en waarom;
2. U mag in de meeste gevallen een geluidsopname maken van een gesprek met de gemeente. Soms zijn er zwaarwegende redenen om dit niet toe te staan. Hiervan kan sprake zijn als belangen van derden (waaronder jeugdigen) in het geding zijn, bijvoorbeeld gelet op de vertrouwelijkheid van de informatie. De medewerker van de gemeente legt u dan uit waarom een geluidsopname niet is toegestaan en kijkt of er een andere oplossing mogelijk is;

3. Voor het maken van de geluidsopname stellen wij u een opnameapparaat ter beschikking. U ontvangt van ons een kopie van de opname. Ook stellen wij voor het gesprek een spreekkamer ter beschikking.
4. Indien u het gesprek zelf wilt opnemen, geeft u op verzoek een kopie van uw opname aan de gemeente.
5. U mag het bestand met de geluidsopname niet zonder toestemming van de gemeente aan iemand anders geven. De opname is alleen bedoeld voor huishoudelijk gebruik. Daarmee wordt bedoeld het terugluisteren in huiselijke kring. Uw juridisch adviseur, hulpverlener of advocaat mogen wel luisteren naar de opname, maar ook zij mogen de opname niet verspreiden;
6. U mag niet knippen en plakken in een opname.
7. De geluidsopname mag niet op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk openbaar worden gemaakt. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan het delen met derden, het online delen of het op andere wijze openbaar laten maken. Uiteraard doet de gemeente dat ook niet.
8. Openbaar maken van een geluidsopname mag alleen indien alle aan het gesprek deelnemende partijen daarmee instemmen. Hierbij dient ook rekening te worden gehouden met de belangen van derden die niet hebben deelgenomen aan het gesprek.
9. Deze huis- en gedragsregels hebben buiten de panden/terreinen van de gemeente geen werking. Indien een inwoner in een woning of ander gebouw geluidsopnamen maakt van een gesprek met een medewerker van de gemeente, dan kan de gemeente aangeven bovenstaande spelregels ook te willen hanteren voor die geluidsopnamen.
2. De gemeentesecretaris kan desgevraagd toestemming geven voor filmen of fotograferen. De gemeentesecretaris kan de beslissing hierover mandateren.
3. Verzoeken voor het maken van beeldopnamen dienen minimaal 3 werkdagen van tevoren te zijn ingediend via het bestuurssecretariaat van de gemeente Amstelveen.
4. Ook indien het gesprek bij een inwoner thuis plaatsvindt, is het maken van beeldopnamen van een gesprek met een medewerker van de gemeente niet toegestaan.
5. Als een gesprek plaatsvindt bij een inwoner thuis in ene ruimte waar een camera aanwezig is, wordt dit de medewerker van de gemeente voorafgaand aan het gesprek verteld. De medewerker kan er dan voor kiezen om het gesprek op een andere locatie, zonder camera, te laten plaatsvinden.

1.7 Klachtenprocedure

Bent u niet tevreden en heeft u een klacht? Dan horen wij dat graag via klacht@amstelveen.nl of de website www.amstelveen.nl. Hier vindt u tevens de klachtenprocedure.

1.6 Beeldopname

Deze huis- en gedragsregels hebben geen betrekking op het maken van beeldopnamen voor journalistieke doeleinden. Hiervoor heeft de gemeente separate, afwijkende regels opgesteld.

1. U mag niet onaangekondigd filmen of fotograferen in de vrij toegankelijke ruimte(n) en werkruimte van het Raadhuis en de overige gebouwen/terreinen van de Gemeente Amstelveen.

2. Sanctie procedure

De organisatie stelt huis- en gedragsregels op om de medewerkers van de organisatie, maar ook de bezoekers (bijvoorbeeld in de publieksruimte), te beschermen tegen agressie. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij de bezoekers met respect behandelen. Van de bezoekers wordt verwacht dat zij de medewerkers met respect behandelen. De geformuleerde huis- en gedragsregels gelden voor alle contacten met bezoekers, zowel binnen als buiten de gebouwen van de gemeente als uitlatingen via social media. Wij letten erop dat iedereen zich aan de huis- en gedragsregels houdt. Hierbij maken wij gebruik van camera's. Dit gebeurt volgens de geldende wet- en regelgeving.

Wanneer een bezoeker gezicht-bedekkende kleding (bijvoorbeeld maskers, bivakmutsen, integraalhelmen of een Nikab) draagt kunnen de beveiligings-, receptie- of baliemedewerkers de bezoeker verzoeken om de gezicht-bedekkende kleding te verwijderen of het pand te verlaten.

Indien een bezoeker weigert te voldoen aan een vordering het gebouw te verlaten, wordt de politie ingeschakeld en wordt nogmaals in bijzijn van de politie gevorderd het gebouw te verlaten. Indien er aan de vordering dan nog geen gevolg wordt gegeven, wordt aangifte gedaan van overtreding van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht en wordt de politie verzocht de bewuste bezoeker uit de panden te verwijderen.

Sancties kunnen bestaan uit:

- een waarschuwing;
- een ordegesprek;
- 'ontzegging van toegang';
- aangifte/juridische stappen;
- verhaal van materiële en immateriële schade.

Mocht er tot een ontzegging worden overgegaan dan dient er voorafgaand een ordegesprek te zijn met de bezoeker. Zo wordt de bezoeker in de gelegenheid gesteld zijn/haar zienswijze te geven (hoor en wederhoor).

Hiervan kan worden afgezien indien overduidelijk is wat er heeft plaatsgevonden. Te denken valt hierbij aan en verklaring van getuigen, recidive, mishandeling ed. In de brief moet dan wel worden opgenomen waarom is afgezien van hoor en wederhoor.

2.1 Waarschuwing

Doel: signaal afgeven dat grenzen zijn overschreden.

Als een bezoeker zich hinderlijk gedraagt, verbaal agressief is, etc. dan krijgt de bezoeker, bij voorkeur, binnen 2 werkdagen een z.g. waarschuwingsbrief. In de brief wordt in duidelijke bewoordingen aangegeven dat dit gedrag niet getolereerd wordt en wat de bezoeker kan verwachten als diens gedrag niet verandert. Ook wordt vermeld dat dit agressie-incident als zodanig is geregistreerd. De waarschuwingsbrief wordt door het afdelingshoofd ondertekend. Een voorbeeldbrief is als bijlage toegevoegd.

2.2 Ordegesprek

Doel: bespreekbaar maken van het probleem of te verwachten probleem, herhaling voorkomen en eis om gedrag te veranderen.

Bij ernstig laakbaar gedrag (inschatting van een medewerker of leidinggevende) gericht tegen het publiek in de wachtruimtes, de medewerker en/of bij vernieling van goederen en/of schade aan gebouw(en) vindt een ordegesprek plaats.

In overleg met de direct leidinggevende wordt de bezoeker uitgenodigd voor het gesprek met de direct leidinggevende. Het gesprek moet uitmonden in een aantal afspraken die schriftelijk worden vastgelegd. Er dient bij een eerste gesprek een hersteltermijn te worden

geboden onder de mededeling dat het agressieprotocol voortaan strikt moet worden nageleefd en dat bij herhaling passende maatregelen worden getroffen. Heeft de gemeente fouten gemaakt, dan moeten die uiteraard worden hersteld. Dat kan overigens nooit een rechtvaardiging zijn voor buitensporige agressie. Er zijn voldoende wegen om fouten hersteld te krijgen en eventueel een klacht in te dienen.

2.3 Aangifte bij de politie

Doel: bij justitie aangeven van zeer ernstig gedrag.

Voor het doen van aangifte is een aparte werkinstructie gemaakt. Deze werkinstructie is op Atlas gepubliceerd. Nadat er aangifte is gedaan wordt de directie door het afdelingshoofd hierover in kennis gesteld.

2.4 Ontzegging toegang gemeentelijke locatie

Doel: beveiliging medewerk(st)ers en bezoekers van de gemeentelijke locaties.

Wanneer een waarschuwing en een ordegesprek niet hebben geleid tot de noodzakelijke gedragsverandering kan in bepaalde gevallen de bezoeker een ontzegging van de toegang tot een gemeentelijke locatie opgelegd krijgen. De bezoeker moet de ontzegging persoonlijk overhandigd of schriftelijk toegezonden krijgen. De bezoeker moet wel altijd in de gelegenheid worden gesteld wettelijke zaken te regelen zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort.

Bij herhaaldelijk slecht en agressief gedrag ontvangen we de bezoeker niet meer in onze gebouwen. Zij hebben in ieder geval niet meer de vrijheid om zomaar binnen te komen. Bij een ontzegging kan de bezoeker alleen op uitnodiging naar de betreffende locatie komen. De bezoeker zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd. De brief over dit raadhuisverbod wordt door de gemeentesecretaris ondertekend. Een standaardbrief over een raadhuisverbod is beschikbaar.

Contact met gemeente gedurende ontzegging toegang tot een gemeentelijke locatie.

Als een bezoeker de toegang tot de organisatie fysiek wordt geweigerd, mag de bezoeker de gebouwen van de organisatie niet meer bezoeken en ook geen telefonisch contact opnemen met de dienst.

Het doel is tweeledig:

- Bescherming van de medewerkers.
- Sanctioneren van het agressieve gedrag.

De bezoeker kan tijdens deze periode op de volgende manieren contact opnemen met de gemeente:

- Door middel van briefwisseling of digitaal.
- Via een derde, bijvoorbeeld een door de bezoeker formeel aangewezen zaakwaarnemer. De zaakwaarnemer mag namens de bezoeker telefonisch contact opnemen. Bij bezoek aan de dienst moet de zaakwaarnemer zich legitimeren en een schriftelijke machtiging van de bezoeker overleggen.

Mocht het noodzakelijk zijn dat de bezoeker het raadhuis bezoekt (bijvoorbeeld voor het verlengen van zijn paspoort of rijbewijs), dan moet de bezoeker vooraf telefonisch contact opnemen met de beveiliging (020-5404777) en hiervan melding maken. De bezoeker dient zich bij binnenkomst te melden bij de beveiliging. Bij vertrek dient de bezoeker zich weer af te melden bij de beveiliging.

“zwarte lijst”

De gemeente houdt een lijst bij waarop wordt bijgehouden voor wie een raadhuisverbod geldt. Een dergelijk overzicht is nodig om de beveiliging in staat te stellen toezicht te houden op een dergelijk verbod. Bij (schriftelijke) communicatie met de inwoner moet voor de inwoner duidelijk worden dat deze persoon op de zwarte lijst staat en voor welke periode dit geldt.

Vastgesteld door de directie,
gemeente Amstelveen, maart 2022