



## KLACHTAFHANDELING

**Datum** : 15 januari 2018

**Van** : XX

**Aan** : College B&W

**Onderwerp** : Klacht n.a.v. brief gebouwoontzegging

**Oordeel KC** : Gegrond met aanbeveling

---

### AANBEVELING

Op basis van het onderzoek geeft het Klachtencommissariaat het college de volgende aanbevelingen:

1) Bij het opleggen van een agressiemaatregel (waarschuwing/ontzegging toegang gebouwen) in verband met het uiten van bedreigingen in de maatregelbrief in elk geval de volgende zaken vermelden:

- wanneer (datum) de gedraging zich heeft voorgedaan;
- welke bedreigingen zijn geuit;
- tegen wie de bedreigingen zijn geuit;
- eventuele melding/aangifte bij de politie (indien van toepassing)

2) De inhoud van het interne agressieprotocol te publiceren op de website van de Gemeente Enschede

---

### KLACHT

Op 6 november jl. hebben XX en XX hun klacht mondeling kenbaar gemaakt aan het Klachtencommissariaat. Hierbij stellen zij het volgende:

Met de brief van 2 november 2017 heeft de afdeling Inkomensvoorziening van de gemeente Enschede ons medegedeeld, dat ons voor de periode van 1 november 2017 tot 1 april 2018 de toegang tot de gemeentelijke gebouwen is ontzegd omdat wij bedreigingen zouden hebben geuit tegen een medewerker. In de brief wordt ons echter niet vermeld wie deze medewerker is en wat de bedreigingen zijn geweest. Wij vinden de brief van de gemeente daarom niet volledig en niet duidelijk..

### ONDERZOEK KC

Naar aanleiding van de klacht heeft het Klachtencommissariaat onderzoek verricht.

Het onderzoek van het Klachtencommissariaat is niet zozeer gericht op het vaststellen van wat er wel of niet is gezegd, maar op de inhoud van de brief. Is de brief volledig en duidelijk?

De afdeling Inkomensvoorziening is gevraagd om een reactie. Daarnaast zijn de verzonden brief en het agressieprotocol bestudeerd. Hierna volgen de bevindingen:



## KlachtenCommissaris

### Reactie afdeling Inkomensvoorziening

Het Klachtencommissariaat heeft in het kader van de wederhoor de afdeling Inkomensvoorziening om een reactie gevraagd. De afdeling laat het Klachtencommissariaat o.a. het volgende weten:

- XX heeft tegenover 2 medewerkers ernstige bedreigingen geuit richting een andere medewerkster van de gemeente;
- Gezien de ernst van de bedreigingen is besloten om betrokkenen voor de duur van 6 maanden de toegang tot de gemeentelijke gebouwen te ontzeggen;
- De bedreigingen zijn ook met de Politie besproken (Er is overwogen om aangifte te doen).

### Brief gebouwontzegging (bijlage I)

Bij bestudering van de brief blijkt het volgende:

- De brief is gedateerd van 2 november 2017
- De ontzegging gaat in per 1 november 2017
- In de brief is vermeld dat men zich niet heeft gehouden aan de gedragsregels door bedreigingen te uiten richting een medewerker van de gemeente.

Hoe die bedreigingen luiden en tegen wie deze geuit zijn, zijn niet in de brief vermeld.

Ook is niet in de brief vermeld wanneer (datum) deze bedreigingen zijn geuit. In dit geval was dat op 1 november 2017. Dit is ook de reden dat de ontzegging per die datum is ingegaan.

Hoewel de afdeling Inkomensvoorziening bij de Politie melding heeft gedaan van de geuite bedreigingen, is hierover niets aangekondigd in de verzonden brief. Met andere woorden betrokkenen zijn niet geïnformeerd over een eventuele aangifte bij de Politie.

### Agressieprotocol (bijlage II)

Tijdens het onderzoek is gebleken dat er 2 agressieprotocollen in omloop zijn, een interne versie en een externe versie. De interne versie is bedoeld voor de medewerkers van de gemeente Enschede. In dit protocol (hoofdstuk 4) worden de diverse vormen van gedrag beschreven (emotioneel en agressief). Ook worden medewerkers uitgelegd hoe zij dienen te handelen bij deze gedragsvormen (hoofdstuk 6). Verder wordt in het interne protocol ook beschreven welke maatregelen opgelegd kunnen worden indien bezoekers agressief gedrag vertonen en wat de gevolgen zijn van het niet nakomen van de opgelegde maatregel (hoofdstuk 7).

In de externe versie, die te raadplegen is via de website ([www.enschede.nl](http://www.enschede.nl)) en waar de gemeente in haar brief van 2 november 2017 naar verwijst, worden de diverse gedragsvormen niet genoemd. Daarnaast wordt ook niet vermeld welke maatregel de gemeente kan opleggen als men zich niet aan de geldende gedragsregels houdt, of als men een opgelegde maatregel niet nakomt. Het gaat hier om een zgn. verkorte versie.

Op pagina 4/6 onder het kopje "gedragsregels voor burgers" staat bij agressie het volgende: **agressief gedrag wordt niet geaccepteerd**



## KlachtenCommissaris

Wat agressief gedrag precies inhoudt, is niet beschreven. Dat het uiten van bedreigingen ook valt onder agressief gedrag wordt uit dit protocol niet duidelijk. Verder blijkt uit de externe versie niet dat de gemeente melding/aangifte kan doen bij de politie als iemand zich schuldig maakt aan dit gedrag.

### **CONCLUSIE KC**

De klacht over de brief van 2 november 2017 is gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Daarnaast is het agressieprotocol dat burgers via de website van de gemeente Enschede kunnen raadplegen ook in strijd is met het vereiste van goede informatieverstrekking

Het Klachtencommissariaat doet het college hieromtrent daarom aanbevelingen.

### **Bijlagen**

I. Brief ontzegging toegang gebouwen

II Agressieprotocol, externe versie

III Agressieprotocol, interne versie