

A decorative graphic on the right side of the page consists of three overlapping circles of varying sizes, each with a dark blue center and a lighter blue outer ring. Two thin blue lines intersect at the top right, forming a large angle that frames the circles.

# PROTOCOL GEDRAGSREGELS

Agressie en geweld

**In de Arbo-wet (artikel 3 lid 4) is het als volgt omschreven:  
Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek  
wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder  
omstandigheden die rechtstreeks verband houden met  
het verrichten van de arbeid.**

**Jan de Bruin  
26-3-2014**

# PROTOCOL GEDRAGSREGELS ZWEMBADEN



Samenwerkende Zwembaden

## **INHOUD:**

- 1. Voorwoord**
- 1.1 Inleiding**
- 2. Agressie in zwembaden, een toelichting op de bestaande situatie**
- 2.1 Agressie in zwembaden zelf**
- 2.2 Registratie**
- 3. Doelformulering**
- 4. Maatregelen**
- 4.1 Huisregels**
- 4.2 Praktische vaardigheden (waaronder ook attitude)**
- 4.3 Standaardprocedure voor praktisch optreden**
- 4.3.1 Procedure hoe te handelen bij incidenten**
- 4.3.2 Maatregelen**
- 4.3.3 Identificeren**
- 4.4 Registratie**
- 4.5 Communicatie**
- 5. Juridisch kader**
- 5.1 Mogelijkheden / bevoegdheden**
- 5.2 Privaatrechtelijk / strafrechtelijk / bestuursrechtelijk**
- 5.3 Schadevergoeding**
- 5.4 Bezwaar**
- 6. Aanbevelingen**

## **BIJLAGEN**

# 1. Voorwoord

In bijna ieder zwembad is wel sprake van overlast door bezoekers. De ernst van de overlast verschilt, maar kan zelfs intimidatie en geweldpleging impliceren. In het ene bad gebeurt dit vaker dan in het andere.

Bij het openluchtwembad Veenhuizen is de ernst van de overlast niet zo groot, toch is ervoor gekozen om een Protocol gedragsregels voor het zwembad Veenhuizen in te voeren.

Mensen die zich agressief gedragen jegens het personeel van een zwembad of die medebezoekers van het bad intimideren, kunnen volgens de afspraken, al dan niet met behulp van de politie, uit het zwembad worden verwijderd. Deze personen kunnen daarnaast een toegangsverbod krijgen.

## 1.1 Inleiding

Het protocol gedragsregels is een directe afgeleide van het protocol zoals dat is opgesteld door de Samenwerkende Zwembaden. Er zijn voor dit protocol (nog) geen directe afspraken met de politieregio gemaakt, Er wordt door het stichtingsbestuur en het zwembadpersoneel gehandeld in de geest van dit protocol.

# 2. Agressie in zwembaden, een toelichting op de bestaande situatie

## 2.1 Agressie in zwembaden zelf

Jaarlijks registreren de ca. 1300 voor het publiek toegankelijke zwembaden in Nederland meer dan 150 miljoen bezoeken. Zwemmen is dan ook een Life time sport die door zowel jong als oud wordt beoefend. Uit onderzoek is gebleken dat de bezoekers vanwege hun kinderen, voor het plezier of de gezondheid, de zwembaden bezoeken. Zwembaden zijn dus niet alleen van belang vanwege zwemlessen, ook vanuit recreatief oogpunt zijn ze populair.

Zwembaden krijgen steeds vaker te maken met agressieve bezoekers. Vaak gaat het om jongeren in de leeftijdscategorie van ca. 10 tot 18 jaar, zowel van autochtone als van allochtone afkomst. Diefstal, discriminatie, dronkenschap, molestatie, seksueel geweld, kortom het niet naleven van de geldende normen en regels, komen vooral bij het recreatief zwemmen vaker voor.

Een relatief kleine groep bezoekers maakt het voor de andere klanten onaangenaam om het zwembad te bezoeken. Bovendien zorgt het gedrag van deze groep ervoor dat het personeel zijn heil elders zoekt. De zwembadmedewerker wil niet langer het mikpunt zijn van scheldpartijen, bedreigingen en soms zelfs mishandeling.

De agressie in zwembaden beperkt zich niet alleen tot de randstedelijke gebieden.

## 2.2 Registratie

De toezichthouders van zwembad Veenhuizen registreerde de gebeurtenissen tot nu toe in een soort dagboek. De ervaring leert dat deze vorm van registratie niet voldoende is om zicht te krijgen op de totale problematiek.

## 3. Doelformulering

Het stichtingsbestuur Zwembad Veenhuizen wil met het Protocol gedragsregels voor het zwembad bereiken dat iedere bezoeker van het zwembad vrolijk en veilig kan zwemmen.

Het is van belang dat de gedragsregels voor alle zwembaden in de regio gaan gelden (rekening houdend met ruimte voor eigen regels). Voor het publiek is dan altijd duidelijk wat de regels zijn, de herkenbaarheid wordt hiermee vergroot.

## 4. Maatregelen

### 4.1 Huisregels

Naast de algemeen geldende huisregels die door middel van de pictogrammen zijn aangegeven, heeft het zwembad nog specifieke huisregels ontwikkeld die in het zwembad van toepassing zijn. Deze zijn kenbaar gemaakt en zijn in te zien en aangeplakt bij de KIOSK.

### 4.2 Praktische vaardigheden (waaronder ook attitude)

Wie het risico loopt om slachtoffer te worden van agressie of geweld doet er goed aan om te investeren in de eigen veiligheid. Dit geldt ook voor het personeel van de zwembaden. Wie investeert in het vergroten van de weerbaarheid verkleint de kans op nadelige gevolgen als hij of zij slachtoffer wordt van agressie of geweld.

Hier is een belangrijke taak voor stichtingsbestuur weggelegd. Veiligheidszorg is een gezamenlijke zorg van bestuur en de medewerkers. Veiligheidszorg is ook een zaak van lange adem. De kous is niet af met een enkele personeelsbijeenkomst.

Voor bovenstaande aandachtspunten zijn opleidingen gemaakt om met agressie en geweld om te gaan. Deze opleidingen zijn een goed voorbeeld van de wijze waarop werkgevers en werknemers hun gemeenschappelijkheid nemen voor een belangrijk aspect van de werkomstandigheden.

Het staat of valt echter niet met opleidingen alleen. Het constant elkaar aanspreken op veiligheid en het geleerde regelmatig middels bijscholing onderhouden is wellicht nog belangrijker.

### 4.3 Standaardprocedure voor praktisch optreden.

#### 4.3.1 Procedure hoe te handelen bij incidenten

1. Alle incidenten worden direct door de betrokken toezichthouder in het logboek geregistreerd.
2. De voorzitter of een ander lid van het bestuur legt bezoekers die de huisregels overtreden conform het gestelde in 4.3.2. Maatregelen een toegangsverbod op.
3. In het geval van strafbare feiten dient een proces-verbaal te worden opgemaakt en ingezonden te worden aan het OM. Dit laat onverlet dat tevens een toegangsverbod kan worden opgelegd. De voorzitter of een ander lid van het bestuur ondersteunt zo nodig het slachtoffer bij het doen van aangifte.
4. Het door de voorzitter of een ander lid van het bestuur opgelegde toegangsverbod geldt voor alle aangesloten zwembaden. De betrokken zwembaden worden met naam en adres genoemd in het verbod.

5. Het toegangsverbod bevat de personalia van de overtreder van de huisregels (voor- en achternaam, geboortedatum, geboorteplaats, adres, woonplaats en postcode).
6. Het toegangsverbod dient persoonlijk aan de overtreder te worden uitgereikt. Bij niet accepteren kan het toegangsverbod ook mondeling aangezegd worden. Hiervan wordt melding gemaakt op het registratieformulier. (Indien mogelijk dient als bewijs van uitreiking een handtekening van de overtreder te worden geplaatst op het toegangsverbod of op apart aangehecht formulier.) Het origineel van het toegangsverbod wordt aan de overtreder meegegeven. Als er sprake is van een minderjarige wordt de brief gezonden aan de ouders of verzorgers van de minderjarige. De politie en het zwembad krijgen een kopie.
7. De politie vermeldt in het politieregistratiesysteem de uitreiking van het toegangsverbod.
8. Indien de bezoeker het toegangsverbod overtreedt, wordt de politie ingeschakeld.
9. Nadat de voorzitter het stichtingsbestuur van het zwembad of een ander lid van het bestuur de overtreder gesommeerd heeft te vertrekken en deze daaraan geen gehoor heeft gegeven, maakt de Politie proces-verbaal op in het kader van huisvredebreuk en verwijderd de overtreder.
10. Het proces verbaal + toegangsverbod wordt toegezonden aan het parket.

#### 4.3.2 Maatregelen

Aard van de overtreding	Toegangsverbod	Inschakelen politie
Herhaaldelijk niet opvolgen van aanwijzingen personeel (huisregels)	1 - 14 dagen	Ter beoordeling zwembad
Belediging personeel (schelden, grove taal)	1 - 14 dagen	Ter beoordeling zwembad
Dronkenschap	1 - 14 dagen	Ter beoordeling zwembad
Bedreiging personeel (verbaal/non verbaal)	Max. 1 jaar	Ja
Discriminatie personeel (opmerkingen en gedrag)	Max. 1 jaar	Ja
Discriminatie klanten (opmerkingen en gedrag)	Max. 1 jaar	Ja
Diefstal	Max. 1 jaar	Ja
Molestatie personeel (lijfelijk geweld, vechtpartij)	Max. 2 jaar	Ja
Molestatie klanten (lijfelijk geweld, vechtpartij)	Max. 2 jaar	Ja
Aanranding / verkrachting / seksuele intimidatie / pedofilie	Max. 5 jaar	Ja

De maatregelen zijn kaders. Per gebeurtenis kan binnen het kader de duur van het toegangsverbod bepaald worden. Naast het toegangsverbod opgelegd door zwembaden kan ook de strafrechter een toegangsverbod opleggen. Civiele en strafrechtelijke uitsluiting kunnen naast elkaar bestaan. Wel dient daarbij goed bekeken te worden of beide uitsluitingen op elkaar aansluiten.

#### 4.3.3 Identificeren

In het geval er sprake is van vermoeden van een strafbaar feit wordt door de voorzitter van het stichtingsbestuur of een ander lid van het bestuur de politie ingeschakeld. Deze kan gebruikmaken van de bevoegdheden die opgenomen zijn in de wetboeken van Strafrecht en Strafvordering om achter de identiteit van betrokkene te komen.

## 4.4 Registratie

Hieronder is het registratieformulier opgenomen.

DAG:	X	DATUM:	TIJD:	AARD VAN DE OVERTREDING	X	LOCATIE	X
MAANDAG				<i>Niet opvolgen van aanwijzingen personeel</i>		<i>In de garderobe</i>	
DINSDAG				<i>Belediging van personeel / bezoekers</i>		<i>In de doucheruimte</i>	
WOENSDAG				<i>Dronkenschap / onder invloed</i>		<i>In de zwemzaal</i>	
DONDERDAG						<i>Op het buitenterrein</i>	
VRIJDAG				<i>Bedreiging personeel</i>	AANGIFTE	<i>Bij de receptie / ontvangst</i>	
ZATERDAG				<i>Molestatie personeel</i>	AANGIFTE	<i>Parkeerplaats/ fietsenstalling</i>	
ZONDAG				<i>Bedreiging / molestatie bezoekers</i>	AANGIFTE	<i>Overig, namelijk .....</i>	
				<i>Discriminatie personeel</i>	AANGIFTE		
				<i>Discriminatie bezoekers</i>	AANGIFTE	<i>Overlast van individu</i>	
				<i>Diefstal</i>	AANGIFTE	<i>Groepsoverlast (tot 10 personen)</i>	
				<i>Aanranding / verkrachting / seksuele intimidatie</i>	AANGIFTE	<i>Groepsoverlast (&gt; 10 personen)</i>	
				<i>Andere strafbare feiten</i>	AANGIFTE		

X = aankruisen wat van toepassing is.

n.b. de strafmaatregel wordt uitgevaardigd door de voorzitter of een ander lid van het bestuur.

INGEVULD DOOR:			
(DAG) TEAMLEIDER			
PERSOONSgegevens:	VAN OVERTREDER BEKEND:	JA / NEE	BEKEND BIJ:
	VAN SLACHTOFFER BEKEND:	JA / NEE	BEKEND BIJ:
CONTACT MET POLITIE GEHAD:		JA / NEE	TIJDSTIP MELDING:
		JA / NEE	TIJDSTIP POLITIE AANWEZIG:
SPRAKE VAN DIRECTE AANGIFTE:		JA / NEE	

Denk bij aanwezigheid van een camera systeem aan het veilig stellen van de videoband i.v.m. bewijslast

<b>IN TE VULLEN DOOR DE VOORZITTER OF EEN ANDER LID VAN HET BESTUUR</b>		
ACTIE ONDERNOMEN:	JA / NEE, WELKE	
TOEGEPASTE STRAFMAATREGEL:	STRAF:	DATUM TOEKENNING:
Handtekening / naam manager of vervanger	Handtekening / naam contactpersoon politie	Handtekening / naam overtreder ( <i>Indien mogelijk</i> )



## 4.5 Communicatie

Al bij het betreden van het zwembad, voordat men bij de kassa is, moet voor bezoekers duidelijk zijn dat er huisregels van toepassing zijn. Dit kan geschieden door aan de toegangsdeur het affiche met de iconen aan te brengen.

Daarnaast dient in het werkoverleg met het personeel de huisregels een vast aandachtspunt te vormen.

## 5. Juridisch kader

### 5.1 Mogelijkheden / bevoegdheden

De voorzitter of een ander lid van het bestuur kan ter handhaving van de huisregels van het zwembad overtreders tijdelijk de toegang ontzeggen. Dit gebeurt door middel van het uitreiken van een brief. Hiermee wordt de overtreder de toegang tot alle zwembaden in de regio ontzegd. De politie krijgt een kopie van de uitgereikte brief.

De politie maakt aantekening van het toegangsverbod in het politieregistratiesysteem BPS.

Als een bezoeker met een opgelegd toegangsverbod zich desondanks toch in het zwembad bevindt, kan deze alsnog door de voorzitter of een ander lid van het bestuur verwijderd worden. Als betrokkene weigert weg te gaan, is er sprake van huisvredebreuk. De politie kan dan proces verbaal opmaken.

Als er sprake is van een strafbaar feit (zie schema) dan dient de voorzitter of een ander lid van het bestuur de politie in te schakelen. Daarnaast zal de voorzitter of een ander lid van het bestuur, voor zover dit binnen zijn bevoegdheid ligt aangifte doen. Tevens dient de voorzitter of een ander lid van het bestuur in voorkomende gevallen een mogelijk slachtoffer te stimuleren en te ondersteunen bij het doen van aangifte. Medewerkers van het zwembad die slachtoffer zijn van een strafbaar feit worden eveneens gestimuleerd aangifte te doen.

De voorzitter of een ander lid van het bestuur kan in zulk een geval de verdachte van een strafbaar feit ook de toegang tot het zwembad voor een periode ontzeggen.

### 5.2 Privaatrechtelijk / strafrechtelijk / bestuursrechtelijk

Overtreding van deze huisregels levert op zich geen strafbaar feit op. Met het betreden van de accommodatie dient de bezoeker zich te houden aan de huisregels. In de huisregels wordt opgenomen dat bij overtreding ervan de toegang voor een bepaalde periode ontzegd kan worden.

Er kan sprake zijn van een strafbaar feit als er wettelijke bepalingen worden overtreden. Dit is bijvoorbeeld het geval als er zich feiten voordoen die huisvredebreuk (138 Sr.) opleveren of als aan de andere kant bepalingen van het Wetboek van Strafrecht worden overtreden (bijv. 184 Sr; het niet voldoen aan een bevel etc. of bijv. zedendelicten) Als een bezoeker een opgelegd toegangsverbod overtreedt, zal de voorzitter of een ander lid van het bestuur de bezoeker sommeren om het zwembad te verlaten. Als de bezoeker hier geen gevolg aan geeft wordt door de politie proces-verbaal opgemaakt wegens huisvredebreuk. Op basis van wetgeving, richtlijnen en jurisprudentie is artikel 138 Wetboek van Strafrecht in deze gevallen van toepassing. Een zwembad kan aangemerkt worden als een besloten lokaal in de zin van art.138. Analooq aan bestaande jurisprudentie (Hoge Raad, 14 december 1982, nr. 74431 met conclusie van A-G. mr. Rummelink) is een zwembad in gebruik bij de zwembaddirectie of een gemeentebestuur welke rechthebbende is. Weliswaar is een zwembad voor iedereen toegankelijk, maar de openstelling geschiedt niet zonder voorwaarden. Bezoekers dienen een toegangsbewijs te kopen, het zwembad is op vaste tijden geopend en bezoekers dienen zich aan de voor het zwembad vastgestelde voorwaarden te houden. Iemand die zich niet aan de voorwaarden houdt, waaronder hij het recht op aanwezigheid heeft gekregen, kan de aanzegging krijgen dat hij zich moet verwijderen en zal daaraan moeten voldoen. Bij voetbalstadions kan, volgens de "aanwijzing bestrijding voetbalvandalisme en - geweld", ook een toegangsverbod worden opgelegd. Overtreding hiervan levert volgens deze aanwijzing een overtreding op van artikel 138 Wetboek van strafrecht. Qua functie is een zwembad te vergelijken met een voetbalstadion.



Momenteel staat in de huisregels van zwembaden regelmatig een verwijzing naar (niet nader benoemde) bepalingen uit de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) die van toepassing zouden zijn. Waarschijnlijk doelen de zwembaden hiermee op artikelen die "Hinderlijk gedrag bij of in voor 10 publiek toegankelijke ruimten" regelen. In de opsomming van dat betreffende artikel komt het woord zwembad niet voor. In het model APV komt het woord zwembad helemaal niet voor. Aangenomen mag worden dat in geen enkele APV het woord zwembad voorkomt. Het betreffende artikel lijkt vooral bedoeld om het nodeloos rondhangen e.d. in en rond voor het publiek toegankelijke gebouwen te bestrijden.

Wat zijn voor publiek toegankelijke ruimten? In het betreffende model APV wordt daarvan geen definitie gegeven. Wel kan verwezen worden naar artikel 1 van de Wet openbare manifestaties. Die wet stelt dat een openbare plaats een plaats is die krachtens bestemming of vast gebruik openstaat voor het publiek, met uitzondering van een kerk e.d.

Gezien het bovenstaande is de lokale APV, die meestal afgeleid is van het model APV van de VNG, geen goede kapstok voor de bestrijding van agressie in zwembaden. Dit laatste wordt van de zijde van de VNG bevestigd.

### 5.3 Schadevergoeding

Voor het geval er schade is veroorzaakt, zijn er voor de invordering daarvan verschillende wettelijke procedures voorhanden. Eventuele materiële en immateriële schade kunnen bijvoorbeeld door voeging in een strafzaak verhaald worden (Wet Terwee). Door zowel het zwembad als het slachtoffer kan op civielrechtelijke voet schadevergoeding worden geëist van betrokkene - of bij diens minderjarigheid - van ouders/voogden.

### 5.4 Bezwaar

Als degene die een toegangsverbod opgelegd heeft gekregen het daar niet mee eens is, kan betrokkene voor wat betreft dit verbod, op grond van de klachtenregeling die van toepassing is in het betreffende zwembad een klacht indienen bij de directie van het zwembad. Het indienen van een dergelijke klacht heeft geen schorsende werking.

## 6. Aanbevelingen

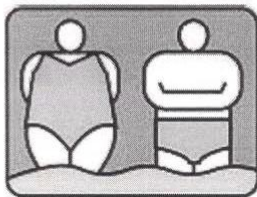
- A. *In de collectieve arbeidsovereenkomsten voor de zwembaden dienen afspraken over "veiligheidszorg binnen de zwembaden" opgenomen te worden. Deze aanbeveling heeft vooral betrekking op het verplicht volgen van cursussen omgaan met agressie en geweld, als het onderhouden van de aangeleerde vaardigheden.*
- B. *De toepassing van het document Gedragsregels zwembaden dient een vast agendapunt te zijn voor het werkoverleg bij zowel de zwembaden, als bij de politie en het Openbaar Ministerie.*
- C. *Het gebruik van het document Gedragsregels zwembaden door anderen kan alleen integraal gebeuren. Dat betekent dat alleen het vignet van het project overnemen niet toegestaan is. Het gebruik van het document dient te geschieden op het niveau van Politieregio.*

# Huisregels zwembad

Van harte welkom in deze sportaccommodatie. Het is de bedoeling dat al onze gasten op een optimale wijze gebruik kunnen maken van de beschikbare faciliteiten. Daarom hebben wij een aantal huisregels opgesteld. Wij vragen u onze regels te lezen en na te leven.



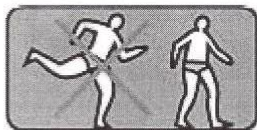
Samenwerkende Zwembaden Zuid-Holland



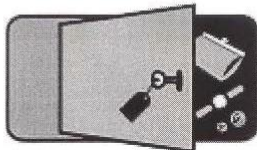
Zwemmen is alleen toegestaan in zwemkleding.



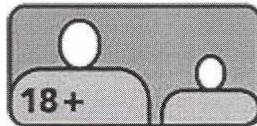
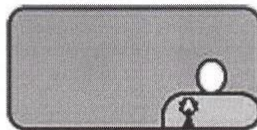
Niet met schoenen in de zwemzaal en het 'blotevoetengedeelte' van de kleedaccommodatie.



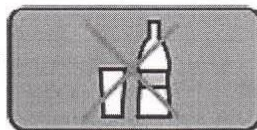
Hardlopen in de zwemzaal is niet toegestaan.



Maak voor het opbergen van uw waardevolle voorwerpen en kleding gebruik van de af te sluiten kluisjes of garderobekasten.



Kinderen die niet in het bezit zijn van een zwemdiploma, hebben alleen toegang onder begeleiding van een persoon van 18 jaar of ouder in badkleding die geschikt over een goede zwemvaardigheid.



Glaswerk in de zwemzaal is niet toegestaan.



Voor uw en onze veiligheid is videoregistratie aanwezig.

De aanwijzingen van het personeel dienen opgevolgd te worden. Verbaal en/of lichamelijk geweld wordt niet getolereerd.

De directie is niet verantwoordelijk voor verlies, schade en/of diefstal van uw eigendommen en/of lichamelijk letsel in en om de gebouwen. Zij kan als zodanig niet aansprakelijk worden gesteld.

Het is niet toegestaan zich zonder geldige reden in of bij de kleedaccommodatie op te houden.

Ongewenste en/of gewenste intimiteiten in dit zwembad worden niet getolereerd.

**POLITIE**

Aanvullende huisregels [Zwembadnaam]:

Met het betreden van deze accommodatie geeft u aan zich te houden aan de hier geldende huisregels (exemplaar bij receptie). Bij het plegen van een strafbaar feit wordt te allen tijde de politie ingeschakeld.

## Bijlage

Huisregels Zwembad Veenhuizen  
Voor ieders veiligheid!

### ***Rond de zwembaden***

1. Gebruik de witte bakken niet om op te zitten of om er van te springen;
2. Betreedt de zwembaden altijd via de douchebakken;
3. Loop rustig rond de zwembaden, niet rennen;
4. Gooi elkaar niet in het water.

### ***In de zwembaden***

5. Spring niet vanaf de duikplank naar de rand van het zwembad;
6. Spring niet vanaf de rand van het zwembad op de speelmatten;
7. Gebruik de speelmatten niet om mee te gooien of stapelen;
8. Het gebruik van speelmatten in het diepe is niet toegestaan van 09.00 uur tot 10.00 uur en tijdens de avondopenstelling;
9. In het recreatiebad mag niet gedoken worden;
10. Kinderen zonder zwemdiploma mogen niet in het wedstrijdbad. Ook niet met zwemvleugels en ook niet met hun ouders;
11. Het gebruik, in de bassins, van zelf meegebrachte luchtbedden, banden, bootjes ect. Is niet toegestaan;
12. Kleine ballen die in de gaten van de goot passen mogen niet in het zwembad. Ze verstopen het systeem;
13. Grote ballen (voetballen) horen op het veld niet in het water;

### ***Op het terras en zonneweide***

14. Voetballen op de zonneweide is toegestaan mits de overige zwembad bezoekers niet overdadig gehinderd worden;
15. Gebruik de speeltoestellen waarvoor ze bedoeld zijn.

### ***Kleedruimtes***

Het is niet toegestaan om te roken in de kleedruimtes  
Kleedruimtes zijn alleen bedoeld om je in te kleden

Bij herhaaldelijke overtreding van de huisregels is het zwembadpersoneel gemachtigd de betreffende persoon op basis van het protocol gedragsregels zwembaden de toegang tot het zwembad tijdelijk te ontzeggen of de betreffende persoon van het zwembadterrein te verwijderen.

Het Bestuur