

Protocol Vrolijk en Veilig

Inhoud

1. Voorwoord	3
1.1 Doel	3
2. Registratie	4
3. Maatregelen	4
3.1 Huisregels	4
3.2 Praktische vaardigheden	4
3.3 Standaardprocedure voor praktisch optreden	4
3.3.1 Procedure hoe te handelen bij incidenten	4
3.3.2 Ontzegging toegang accommodatie	5
3.3.3 Identificeren	7
3.4 Registratie	8
3.5 Communicatie	8
4. Juridisch kader	8
4.1 Mogelijkheden / bevoegdheden	8
4.2 Recht	8
4.3 Schadevergoeding	8
4.4 Bezwaar	9
5. Evaluatie	9
6. Aanbevelingen	9
Bijlage 1	10
Bijlage 2	11
Bijlage 3	12

1. Voorwoord

Jaarlijks registreren de circa 1.300 voor het publiek toegankelijke zwembaden in Nederland meer dan 120 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.

In veel zwembaden is wel sprake van overlast door bezoekers. De ernst van de overlast verschilt, van intimidatie tot geweldpleging. De zwaarte van de incidenten kan ook nog per locatie verschillen. Voor het oplossen van de problemen in zwembaden is nauw contact met de plaatselijke politie een eerste vereiste. Met de politie moeten vaste afspraken gemaakt worden hoe te reageren op de verschillende ongewenste situaties die kunnen ontstaan in het zwembad. Mensen die zich agressief gedragen jegens de medewerker(s) van een zwembad of die medebezoekers van het bad intimideren, kunnen volgens de afspraken uit het zwembad worden verwijderd. Bij overtreding van de huisregels krijgen deze personen een ontzegging. Bovendien wisselen de samenwerkende zwembaden bij het protocol aan de politie binnen de politieregio gegevens van ontzeggingen uit. De politie reageert altijd op dezelfde manier op oproepen betreffende overlast in zwembaden.

Zwembaden krijgen steeds vaker te maken met ongewenst gedrag van bezoekers. Vaak gaat het om jongeren in de leeftijdscategorie van circa 10 tot 23 jaar, zowel van autochtone als van allochtone afkomst. Diefstal, discriminatie, dronkenschap, drugsgebruik, agressie, seksueel geweld, kortom het niet naleven van de geldende normen en regels, komen vooral bij het recreatief zwemmen regelmatig voor. Een relatief kleine groep bezoekers maakt het voor de andere gasten onaangenaam om het zwembad te bezoeken. Bovendien zorgt het gedrag van deze groep ervoor dat de medewerker(s) en bezoekers andere zwembaden gaan opzoeken. De zwembadmedewerker wil niet langer het mikpunt zijn van scheldpartijen, bedreigingen en soms zelfs mishandeling. Hoewel de medewerkers het probleem op allerlei creatieve manieren (willen) aanpakken, geeft het geen optimaal resultaat. Ondanks de vaak goede samenwerking tussen de zwembaden en de lokale politie is er nog altijd sprake van overlast gevend gedrag van jongeren.

De agressie in zwembaden beperkt zich niet alleen tot de Randstedelijke gebieden. Alleen door gezamenlijke regelgeving, gedragsregels en (snel)strafmaatregelen, onderschreven door alle betrokken partijen, is een effectieve bestrijding van ongewenst gedrag in zwembaden mogelijk. Dit protocol is bedoeld om gezamenlijk de problemen in zwembaden zowel preventief, als repressief aan te pakken.

1.1 Doel

Het doel van dit protocol is de veiligheid in en rond de zwemaccommodatie te optimaliseren, waarbij de toezichthoudende instanties op een eensluidende manier handhaven en elkaar ondersteunen.

2. Registratie

Het is van belang dat de huisregels voor alle in de regio samenwerkende zwembaden gaan gelden. Voor het publiek moeten de regels altijd duidelijk zijn. Overtreding van de huisregels heeft een ontzegging tot gevolg. Zwembaden registreren de ontzeggingen als gevolg van het overtreden van deze huisregels. Deze ontzeggingen worden bewaard en worden aan de politie gestuurd.

3. Maatregelen

3.1 Huisregels

Naast de algemeen geldende huisregels, die onder andere door middel van de pictogrammen zijn aangegeven, kunnen de zwembaden nog specifieke huisregels ontwikkelen die in het zwembad van toepassing zijn. Alle geldende huisregels van het protocol en eventueel aanvullende locatie specifieke huisregels moeten zichtbaar zijn voor alle bezoekers. Het ongevraagd filmen en fotograferen van overige bezoekers niet is toegestaan, mits voorafgaand toestemming is gevraagd.

3.2 Praktische vaardigheden

Voor de aangesloten zwembaden binnen dit protocol, indien er daadwerkelijk sprake is van ongewenst gedrag, zal er in het kader van ARBO risico-inventarisatie scholing/training van medewerkers noodzakelijk zijn. 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 de zwembadexploitant weggelegd. Veiligheidszorg is een gezamenlijke zorg van de werkgever 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 verantwoordelijkheid nemen voor een belangrijk aspect van de werkomstandigheden. Het staat of valt echter niet met opleidingen alleen. Het constant elkaar aanspreken op veiligheid, het bespreken van de veiligheid in het werkoverleg en het geleerde regelmatig middels bijscholing onderhouden, is wellicht nog belangrijker.

3.3 Standaardprocedure voor praktisch optreden

3.3.1 Procedure hoe te handelen bij incidenten

1. Alle ontzeggingen worden direct door de betrokken medewerker geregistreerd.
2. De aangewezen verantwoordelijke kan bezoekers die de huisregels overtreden een ontzegging opleggen. Hiervan zal de manager of diens plaatsvervanger op de hoogte worden gebracht.
3. De opgelegde ontzegging geldt voor alle aangesloten zwembaden.
4. Nadat de overtreder gesommeerd is te vertrekken en deze daaraan geen gehoor geeft, wordt de politie ingeschakeld in het kader van huisvredebreuk.
5. De ontzegging dient persoonlijk aan de overtreder te worden uitgereikt. Bij niet accepteren kan de ontzegging ook mondeling aangezegd worden. Hiervan wordt dan schriftelijk melding gemaakt. Het origineel van de ontzegging wordt aan de overtreder meegegeven. Als er sprake is van een minderjarige wordt de brief gezonden aan de ouders of verzorgers van de minderjarige. Het

zwembad behoudt een kopie. De politie krijgt een kopie van de uitgereikte brief. De ontzegging bevat de relevante NAW-gegevens van de overtreder van de huisregels.

6. Indien de bezoeker de ontzegging overtreedt, wordt de politie ingeschakeld.
7. In het geval van huisvredebreuk doet de manager of diens plaatsvervanger aangifte bij de politie.
8. De manager of diens vervanger adviseert en ondersteunt zo nodig het slachtoffer van ongewenst gedrag bij het doen van aangifte.

3.3.2 Ontzegging toegang accommodatie

In het kader van grensoverschrijdend gedrag wordt er binnen het protocol een zogenaamd 'lik-op-stuk'-beleid gevoerd. Hiermee willen de aangesloten zwembaden aantonen dat er binnen haar accommodaties sprake is van een veilig sportklimaat en overtreders niet welkom zijn. Er zijn enkele disciplinaire maatregelen die genomen kunnen worden. Elke ontzegging, ongeacht de duur, wordt geregistreerd, zodat duidelijk is wat er plaatsgevonden heeft en welke maatregel er getroffen is.

Dit beleid sluit aan bij de richtlijnen van het Protocol Vrolijk en Veilig. Het protocol is een regionaal samenwerkingsverband tussen zwembaden en politie, waar een aantal zwemaccommodaties vrijwillig bij aangesloten is.

Ontzegging van 1 dag tot 14 dagen

Wanneer een gast zich niet aan de huisregels houdt en de toezichthouder heeft al een paar keer gewaarschuwd, dan kan bij de derde overtreding de gast gezegd worden het zwembad te verlaten. Dan wordt gesproken van een ontzegging van één dag. Het is niet noodzakelijk om hiervoor overleg met de manager of diens plaatsvervanger te plegen.

Indien de aard van de overtreding aanleiding is om te voorkomen dat de bezoeker op korte termijn overlast gaat bezorgen kun je de uitzetting (ontzegging voor een dag) oprekken naar maximaal 14 dagen. Op deze manier kun je als zwemaccommodatie bezoekers gedurende een (vakantie)week geheel weren.

Ontzegging voor de duur van 1 dag tot 14 dagen

Is er een gast die de huisregels herhaaldelijk negeert of een ernstige overtreding begaat, dan kan deze een ontzegging voor langere duur krijgen. Deze sanctie wordt opgelegd door de manager of diens plaatsvervanger. Betrokkene ontvangt dan ook een formele brief vanuit de aangesloten zwemaccommodatie. Meestal gebeurt dit in overleg met de politie. Een kopie van de schriftelijk ontzegging gaat ter info naar de politie.

Verlaten van het zwembad

Als een gast niet vrijwillig het zwembad wil verlaten en de medewerker heeft hem driemaal gesommeerd dan kan, na overleg met een collega of leidinggevende, de politie gebeld worden. In afwachting van de politie houdt de medewerker met een collega de gast in de gaten.

Aanspreken van de gast

De gast dient altijd op een beleefde en respectvolle manier aangesproken te worden, ook al wordt de situatie spannender of dreigender. Een medewerker wordt als professional beschouwd in gastvrijheid. Het onheus benaderen van een gast kan juist averechts werken voor de medewerker en de organisatie.

Richtlijnen t.a.v. een ontzegging

- Let op de aard van de overtreding, voordat er overgegaan wordt tot ontzegging.
- Ben bewust van hetgeen er gebeurt. Een besluit wordt genomen op basis van observaties/waarnemingen in plaats van horen zeggen.
- Gebruik zelf geen geweld om een gast uit het zwembad te zetten, maar overleg met een collega of leidinggevende om eventueel de politie te bellen.
- Zorg dat er gezamenlijk opgetreden wordt als een gast eruit wordt gezet. De gast moet weten dat de zwemaccommodatie het getoonde gedrag afkeurt.
- Bij een ontzegging zijn gegevens nodig van de gast, zoals naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, postcode en woonplaats. Elke ontzegging dient (tenminste) in viervoud te worden opgemaakt.
- Tracht Naam-Adres-Woonplaats -gegevens van de gast te achterhalen door te vragen naar zijn entreebewijs. Binnen het zwembad is het een beveiligder / toezichthouder toegestaan om te vragen om het identiteitsbewijs te tonen bij overlast.
- Indien de relevante gegevens ook op het entreebewijs staan, kan deze in eerste instantie gevraagd worden.
- Zie ook de AP: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/identificatie/identiteitsbewijs>
- Probeer te zorgen voor getuigen; publiek, collega('s). Eventueel worden camerabeelden veiliggesteld. Camerabeelden mogen alleen intern verspreid worden of dit moet anders overlegd zijn met politie en veiligheidsregio. Zorg voor het vaststellen van verklaringen.
- Bij een ontzegging krijgt de gast geen geld terug, ook niet bij de ontzegging voor één dag.
- Ontzeggingen van langer dan 1 dag worden uitgegeven door de manager of diens plaatsvervanger. De medewerkers leggen de gebeurtenissen vast. Op basis van deze verklaringen wordt een besluit genomen. De ontzegging mag alleen gedeeld worden in overleg met de politie/veiligheidsregio. Ook voor foto- en filmmateriaal is dat aan de orde. De brief ontzegging toegang kan dus niet zomaar met ieder in de regio gedeeld worden.

Richtlijnen voor ontzeggingen langer dan 1 dag

Ontzegging voor 3 maanden

- Is er een gast die vaker in het zwembad komt en de huisregels herhaaldelijk overtreedt, dan betekent dit een ontzegging van 3 maanden.
- Als een gast richting de medewerker beledigend is in taal, zoals schelden of grof taalgebruik, dan betekent dit een ontzegging van 3 maanden.
- Als een gast meerdere malen dronken is, dan betekent dit een ontzegging van 3 maanden.

Ontzegging van 12 maanden

- Als een gast richting de medewerker of andere gasten spuwt, verbaal of non-verbaal bedreigt, dan betekent dit een ontzegging van 12 maanden.
- Als een gast de medewerker of andere gasten discrimineert in gedrag en opmerkingen, dan betekent dit een ontzegging voor bepaalde tijd van 12 maanden.
- Als een gast betrappt wordt op diefstal, dan betekent dit een ontzegging voor bepaalde tijd van 12 maanden.

Ontzegging van 24 maanden

- Als een gast de medewerker fysiek aanraakt dan betekent dit een ontzegging voor bepaalde tijd van 24 maanden.

- Als een gast de medewerker of andere gasten molesteert, lichamelijk mishandelt, betrokken is bij een vechtpartij, dan betekent dit een ontzegging voor bepaalde tijd van 24 maanden.

Ontzegging van 60 maanden

- Als een gast de medewerker of een andere gast zwaar lichamelijk mishandelt, aanrandt, verkracht, seksueel intimideert, dan betekent dit een ontzegging voor bepaalde tijd van 60 maanden.
- Ontuchtelijke handelingen jegens jongeren betekent een ontzegging voor bepaalde tijd van 60 maanden.

Aard van de overtreding	Ontzegging	Inschakelen politie	Informereren politie
Niet opvolgen van aanwijzingen personeel (huisregels)	1 – 14 dagen	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Herhaaldelijk niet opvolgen van aanwijzingen personeel (huisregels)	3 maanden	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Belediging personeel (schelden, grove taal)	1-14 dagen	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Herhaaldelijke belediging personeel (schelden, grove taal)	3 maanden	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Dronkenschap	1-14 dagen	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Herhaaldelijk dronkenschap	3 maanden	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Bedreiging personeel (verbaal/non verbaal)	12 maanden	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Discriminatie personeel (opmerkingen en gedrag)	12 maanden	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Discriminatie klanten (opmerkingen en gedrag)	12 maanden	ter beoordeling zwembad	Ja, afschrift verstrekken
Diefstal	12 maanden	Ja	Ja, afschrift verstrekken
Agressie naar personeel (fysieke bedreiging, lijfelijk geweld)	24 maanden	Ja	Ja, afschrift verstrekken
Agressie naar klanten (lijfelijk geweld, vechtpartij)	24 maanden	Ja	Ja, afschrift verstrekken
Aanranding/verkrachting/seksuele intimidatie/pedofilie	60 maanden	Ja	Ja, afschrift verstrekken

Aangifte bij de politie

- Wanneer een gast voor bepaalde tijd > 1 dag de toegang wordt ontzegd, dan dient de bedreigde medewerker hiervan aangifte te doen bij de politie. Dit kan met ondersteuning van het management.
- Het kan ook voorkomen dat een gast is bedreigd door een medewerker of andere gast en zijn beklag doet. Wanneer dit het geval is, dan dient de gast dit schriftelijk kenbaar te maken en zelf aangifte te doen bij de politie.

De maatregelen zijn kaders. Per gebeurtenis kan binnen het kader de duur van de ontzegging bepaald worden. Naast de ontzegging opgelegd door zwembaden kan ook de strafrechter een toegangsverbod opleggen. Civiele en strafrechtelijke uitsluiting kunnen naast elkaar bestaan.

3.3.3 Identificeren

Bezoekers vanaf 14 jaar dienen zich op verzoek van de medewerkers te legitimeren alvorens zij toegang krijgen tot de zwemvoorziening.

3.4 Registratie

Hieronder is het ontzeggingsformulier opgenomen.

3.5 Communicatie

Alle zwembaden zijn voorzien van het landelijk logo Vrolijk en Veilig, dit houdt in dat de zwemaccommodatie aangesloten is bij het landelijk convenant huisregels. Bij betreden van de zwemaccommodatie moet het voor de bezoekers duidelijk zijn dat er huisregels van toepassing zijn. Dit kan geschieden door bij de entree het affiche met de pictogrammen aan te brengen.

4. Juridisch kader

4.1 Mogelijkheden / bevoegdheden

De manager of diens vervanger kan ter handhaving van de huisregels van het zwembad overtreders tijdelijk de toegang ontzeggen. Dit gebeurt door middel van het uitreiken van een ontzeggingsformulier. Hiermee wordt de overtreder de toegang tot alle aangesloten zwembaden ontzegd. De politie krijgt een kopie van de uitgereikte brief. De politie maakt aantekening van de ontzegging. Als een bezoeker met een opgelegd toegangsverbod zich desondanks toch in het zwembad bevindt, kan deze alsnog door de manager of diens vervanger verwijderd worden. Als betrokkene weigert weg te gaan, is er sprake van huisvredebreuk. De politie wordt dan gewaarschuwd, nadat de persoon in kwestie allereerst is gevorderd om te vertrekken.

Als er sprake is van een strafbaar feit (zie schema) dan dient de medewerker ondersteund door de manager of diens vervanger aangifte te doen. Tevens dient de manager of diens plaatsvervanger 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 geacht aangifte te doen.

De manager of diens vervanger kan in dit geval de verdachte van een strafbaar feit ook de toegang tot het zwembad voor een periode ontzeggen.

4.2 Recht

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 is opgenomen dat bij overtreding ervan de toegang voor een bepaalde periode ontzegd kan worden. Er is pas sprake van een strafbaar feit indien een bezoeker conform de juiste vorderingsprocedure is verzocht het pand te verlaten en dit weigert, dan is er sprake van huisvredebreuk. De huisregels uit het protocol mogen en kunnen aangevuld worden met eigen huisregels.

4.3 Schadevergoeding

In het geval er schade is veroorzaakt, zal de manager of diens vervanger ervoor zorgen dat de schade op de dader verhaald wordt. Hiertoe zal de dader formeel aansprakelijk worden gesteld. De gemaakte kosten om de ontzegging op de juiste wijze op te leggen worden ook op de dader verhaald. Hiervoor geldt binnen het protocol een vastgesteld bedrag van minimaal € 200,- (dit voor werkzaamheden zoals aangifte doen, administratieve handelingen etc.) Inzetten van een extra medewerker voor verwijderingsbegeleiding, opstellen en versturen ontzeggingsbrief, gespreken met politie/ouders, etc.

4.4 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 exploitant van het zwembad. Het indienen van een dergelijke klacht heeft geen schorsende werking

5. Evaluatie

Evaluatie op basis van actualiteit.

6. Aanbevelingen

- A. De werkgever draagt er zorg voor dat de omstandigheden waaronder wordt gewerkt optimaal veilig en gezond zijn. De werkgever voert een arbobeleid op basis van een op schrift gestelde risico-inventarisatie en evaluatie. In de RIE wordt scholing en sociaal beleid meegenomen.
- B. Geregeld in contact treden met de politie, wijkagent, en concrete afspraken maken over regelmatige zichtbaarheid.
- C. Het verdient aanbeveling om alle bezoekers te voorzien van een toegangspas. Ook bij het kopen van een toegangsbewijs heeft iemand dan altijd een zwembadpas nodig om toegang te verkrijgen tot het zwembad. (Bijkomend voordeel is dat bij het verkrijgen van de pas getekend kan worden voor de huisregels en daarmee de NAW-gegevens direct beschikbaar zijn bij ongewenst gedrag.) Tevens is het dan mogelijk de pas te blokkeren waardoor toegang niet meer mogelijk is (in geval van een elektronisch systeem uiteraard).
- D. Het protocol is specifiek voor zwembaden opgesteld. Indien het complex uit meerdere disciplines bestaat is het aan de exploitant hoe dit exact naar de overige activiteiten vertaald wordt.
- E. Het is niet de bedoeling dit basisprotocol te wijzigen.
- F. Dit basisprotocol kan door middel van een bijlage worden aangevuld met specifieke afspraken die in een bepaalde veiligheidsregio zijn overeengekomen.
- G. Vermeld zichtbaar in het pand: "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."

Bijlage 1

Specifieke afspraken tussen de aangesloten zwemaccommodaties van regio.

Hier worden de specifieke aanvullende afspraken vermeld.

Bijlage 2

Brief Ontzegging toegang

Met ingang van heden wordt u op grond van het gestelde in het Protocol Vrolijk en Veilig de toegang ontzegd tot het zwembad

te

Deze ontzegging houdt tevens in dat u voor de hieronder aangegeven periode de toegang tot de samenwerkende zwembaden in regio wordt ontzegd. Tevens wordt de ontzegging gedeeld met andere regio's waar zwembaden samenwerken.

De samenwerkende zwembaden zijn te herkennen aan het logo Vrolijk en Veilig

Aanleiding voor deze maatregel is het feit dat u zich in dit zwembad heeft misdragen en/of schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, waardoor wij de veiligheid van onze bezoekers met uw aanwezigheid niet meer kunnen garanderen. Deze ontzegging betekent dat u, indien u één van de samenwerkende zwembaden betreedt in de hieronder aangegeven periode, zich schuldig maakt aan huisvredebreuk (artikel 138 wetboek van Strafrecht).

Het betreden van en/of aanwezig zijn in dit zwembad of één van de samenwerkende zwembaden is strafbaar, ook al bent u in het bezit van een geldig toegangsbewijs en bent u tot het betreffende zwembad toegelaten. Bij het constateren van dit strafbaar feit kunt u aangehouden worden, waarna te allen tijde door de politie proces-verbaal wordt opgemaakt.

Persoonsgegevens

Naam:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Geslacht: M / V Geboortedatum:

Reden ontzegging:

Uw gedragingen:

De ontzeggingen van de toegang tot de zwembaden geldt voor de periode vant/m

Indien bovengenoemde persoon minderjarig is, wordt een afschrift van deze brief naar zijn/haar ouders/verzorgers verzonden. De Veiligheidsregio, waar de zwemaccommodatie is gevestigd, ontvangt een afschrift van deze ontzegging.

Manager van het zwembad of een daartoe aangewezen medewerker:

Datum: Handtekening:

Naam overtreder:

Datum: Handtekening:

Bijlage 3

De downloads van het Protocol Vrolijk en Veilig zijn te vinden op de [website](#).