

Motie HUFTERIG HAARLEM

De Raad van de gemeente Haarlem, in vergadering bijeen op 21 juni 2007,

Overwegend,

Dat, uit onderzoek van CDA blijkt dat ambtenaren van de gemeente Haarlem veelvuldig te maken hebben met hufterig gedrag

Dat, een sfeer bij ambtenaren ontstaat van hufterigheid hoort bij je werk

Dat, verbale agressie niet wordt bijgehouden en veel voorkomt. Zelfs ambulance, politie en brandweerpersoneel die mensen in moeilijke situaties bijstaan, krijgen hiermee te maken

Dat, het CDA vindt dat dit niets met je normale werk te maken heeft en niet getolereerd kan worden

Dat, een gemeentebrede aanpak en monitoring van hufterig gedrag ontbreekt

Dat, een soort 'geweldsprotocol' zoals de gemeente Rotterdam heeft een preventieve werking heeft, omdat daders weten dat geweld en agressie altijd een vervolg krijgen

Verzoekt het college op basis van het onderzoek van het CDA over hufterig gedrag tegen ambtenaren van de gemeente Haarlem in 2007 te komen met een gemeentebreed 'geweldsprotocol' en Actieplan Hufterig Gedrag, waarin naast monitoring ook aandacht is de toenemende verbale agressie aan te pakken.

En gaat over tot de orde van de dag.

Ondertekening

W.A. Catsman, CDA

H. Bawitz, Ouderenpartij Haarlem

Hufterig gedrag tegenover ambtenaren van de gemeente Haarlem

CDA Haarlem
Grote Markt 1
Postbus 511
2003 PB Haarlem

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
2	CONCLUSIES	6
3	INTERVIEWS	7
3.1	BRANDWEER EN AMBULANCE	7
3.2	STADSBEHEER, BEHEER OPENBARE RUIMTE	7
3.3	MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELING, OWG	8
3.4	DIENSTVERLENING, PUBLIEKSHAL	8
3.5	VVH, HANDHAVING & TOEZICHT	9
3.6	STADSBEHEER, STADSWERK	10

1 Voorwoord

Wat betreft veiligheid scoort de gemeente Haarlem relatief gunstig. Haarlem kent gelukkig een aangenaam leefklimaat en de velen zijn trots op deze stad. Toch staat ook in Haarlem het leefklimaat onder druk door onverschillig en hufferig gedrag. De 'alles moet kunnen mentaliteit' kent haar grenzen. Niet voor niets wordt het debat over waarden en normen en respect steeds concreter. Mede naar aanleiding van onze zorgen over hufferig gedrag jegens overheidspersonen en de als bijlage bijgevoegde veelzeggende schriftelijke vragen en antwoorden van het college heeft CDA Haarlem het initiatief genomen voor dit actieplan. In 2007 moet dit thema in onze ogen hoog op de politieke agenda van Haarlem staan. In het bestuursakkoord tussen VNG en Kabinet is aanpak 'hufferig gedrag' ook een van de speerpunten. Minister Ter Horst heeft diverse malen aangegeven hier snel voortgang te willen boeken.

Bij dit actieplan hebben we mede gebruik gemaakt van ervaringen uit andere steden met dergelijke actieplannen. Met name het plan van de VVD fractie uit Den Haag met de veelzeggende titel '*Hoffelijk of hufferig in Den Haag*' en de initiatieven voor stadsregels uit Groningen en Gouda bieden veel aanknopingspunten.

In Intermediair van 15-11-2005 wordt een typering gegeven van hufferig gedrag: "*ze snijden je af op de snelweg, of kleven als bloedzuigers aan je bumper. Ze geven een opgestoken middelvinger als ze voorbijrazen of gaan vlak voor je op hun remmen staan om je de les te lezen. Ze staan erbij te lachen, terwijl hun kinderen als kleine tirannen de hele winkel bij elkaar schreeuwen. Ze spugen respectloos vlak voor je voeten op straat of laten een keiharde boer vlakbij je oor. Ze schelden je de huid vol, als je het waagt iets te zeggen over hun hond die voor je deur op straat poept, of erger: ze bedreigen jou en je familie. Ze zijn overal om ons leven te verpesten: de hufters*".

Schreeuwen, uitschelden, spugen, bedreigen, vastpakken en duwen, slaan en stompen. Steeds meer mensen ondervinden toenemende agressie van doodgewone burgers aan den lijve. Cursussen om weerbaarder te worden tegen onbeschofte, dreigende, spugende en schoppende medemensen lijkt de normaalste zaak van de wereld. In onze ogen is het de omgekeerde wereld om normale mensen met hufters te leren omgaan, terwijl we wat moeten doen aan het gedrag van hufters. Hufferig gedrag zorgt er voor dat mensen niet, nauwelijks of onvoldoende adequaat hun taak/opdracht/plicht kunnen uitvoeren.

Iedereen voelt aan wat onder hufferig gedrag wordt verstaan. We zien dit als synoniem met asociaal en overlastgevend gedrag. Het CDA wil niet de brief van de VNG naar aanleiding van het Actieplan van het Rijk afwachten. In onze ogen is de tijd rijp nu de discussie in college, raad en met de bevolking te voeren over het aanpakken van hufferig gedrag. Daarom dienen we deze notitie op hoofdlijnen in als initiatiefvoorstel.

Onze speciale dank gaat uit naar de heer Rolf Kwist van de dienst Publiek, die in korte tijd de benodigde informatie gestructureerd en zeer leesbaar wist te verzamelen. Door zijn inzet en spuurwerk waren we in staat dit voorstel tijdig voor de Kadernota gereed te hebben.

Haarlem, 19 juni 2007

Dr. C. J Pen, CDA Haarlem

2 Inleiding

Meest concreet gevolg van de brede discussie over hufferig gedrag in de publieke ruimte en tegen overheidspersoneel is het Actieprogramma van het Rijk. Op 26 oktober 2006 is het actieprogramma 'geweld tegen werknemers met publieke taak' van start gegaan. Het gaat hierbij om fout gedrag tegen hulpverleners, handhavers, toezichthouders en dienstverleners: politie, brandweer, ambulancepersoneel, medewerkers van gemeentelijke diensten, buschauffeurs en conducteurs, stadswachten, ziekenhuispersoneel, etc. Uitgangspunt is dat de werknemers het publiek met respect behandelen, maar dan ook evenveel respect terug verwachten. In het actieprogramma staat een breed scala aan maatregelen om geweld en agressie tegen beroepsgroepen met een publieke taak terug te dringen, en om er krachtig en effectief op te reageren als het toch plaatsvindt. **Onderdeel daarvan is de verdubbelde strafeis door de officieren van justitie tegen verdachten van dit soort geweld.** De daders van agressie en geweld gaan merken dat er altijd een reactie volgt. Zo wordt het doen van aangifte door de slachtoffers gestimuleerd. Daarbij kan het slachtoffer het adres van de werkgever of het adres van het politiebureau als domicilie kiezen, zodat zijn of haar eigen adres niet bekend wordt. Ook kan de werkgever zelfstandig aangifte doen. Verder zullen de kosten bij letsel en schade altijd verhaald worden op de daders. Niet alleen directe materiële schade, maar ook bijvoorbeeld schadevergoeding voor het aangerichte leed, de kosten van ziekteverzuim als gevolg van het geweld of medische kosten. Ook zal eventueel door geweld verkregen voordeel teruggehaald worden, en onder bedreigen gedane toezeggingen worden uiteraard niet nagekomen. Daarnaast nemen de werkgevers maatregelen om te voorkomen dat hun werknemers met een publieke functie met geweld en agressie te maken krijgen. Samen met de overheid zullen zij ook het brede publiek en hun specifieke klanten in campagnes duidelijk maken dat geweld en agressie niet getolereerd worden.

Uit de beantwoording van onze schriftelijke vragen blijkt dat het college het Actieprogramma een goed initiatief vindt. Er zijn volgens het college binnen de gemeente Haarlem al veel maatregelen genomen om het geweld tegen medewerkers terug te dringen. Omdat de sectoren in totaal verschillende situaties met geweld te maken hebben is er (nog) geen gemeentebreed actieplan ontwikkeld. De sectoren spelen in op de agressie waar de sector mee te maken heeft. Het Actieprogramma kan wel aanleiding zijn om gemeentebreed afspraken te maken met de politie, indien dat wenselijk is. Een VNG-brief over het Actieprogramma volgt nog. Aan de hand van de VNG-brief zal gekeken worden of en hoe het Actieprogramma in Haarlem geïmplementeerd wordt. In onze ogen hoeven we niet te wachten op de VNG en kunnen we direct aan de slag met een gemeentebreed actieplan. Het onderzoek is hierbij alvast gedaan door het CDA.

Met het inbrengen van dit Onderzoek naar hufferig gedrag tegenover ambtenaren van de gemeente Haarlem tijdens de Kadernota willen we toewerken naar een gemeentebreed actieplan eind 2007. Een zeer belangrijk aandachtspunt is dat de gemeente, politie, brandweer en ambulance altijd aangifte doen tegen hufferig gedrag tegen haar personeel. Als slachtoffer een schadeclaim overweegt, dan regelt de gemeente de afhandeling en niet het slachtoffer. **Het college heeft dit verzoek tijdens de bespreking van het eerste concept van dit actieplan overgenomen.**

In nauwe samenwerking met de heer Kwist van de Dienst Publiek is opdracht gegeven om een kort onderzoek naar de aanpak en de urgentie van Hufferig gedrag tegen ambtenaren uit te voeren. Het doel is om in een korte tijd meer te weten te komen over deze problematiek binnen de gemeente Haarlem. Hiervoor zijn een aantal interviews uitgevoerd bij afdelingen waar in meer of mindere mate hufferig gedrag voorkomt.

In hoofdstuk 3 zijn de voornaamste conclusies beschreven en in hoofdstuk 4 zijn de interviews uitgewerkt.

3 Conclusies

Op basis van de gesprekken is een analyse gemaakt tussen de verschillende sectoren/afdelingen. Let wel dat dit een inschatting is vanuit interviews en een kort onderzoek. Kolom 1 beschrijft de ernst van de problematiek, waarna kolom 2 laat zien of er een meetsysteem is voor hufferig gedrag. De 3^e kolom beschrijft of er aan preventie wordt gedaan, waarna kolom 4 toont of sprake is van nazorg. De laatste kolom beschrijft de samenwerking met de politie.

	Problematiek Huft. gedrag	Meetsysteem	Preventie	Nazorg	Politie Samenwerking
Ambulance	laag	ja	goed	goed	goed
Stadsbeheer, Openbare ruimte	hoog	nee	goed	goed	goed
Leerplicht	nihil	nee	nvt	nvt	nvt
Publiekshal	hoog	ja	goed	matig	goed
Handhaving & toezicht	hoog	nee	goed	goed	goed
Stadsbeheer, Havendienst	laag	nee	redelijk	goed	goed

Conclusies:

- Hufferig gedrag komt het meest voor bij Stadsbeheer, Openbare Ruimte, in de Publiekshal en bij Handhaving & toezicht. Hier komt maandelijks fysiek geweld voor en is politiebegeleiding noodzakelijk.
- Alle afdelingen maken gebruik om overtreders te bestraffen met een proces verbaal of andere sancties die beschikbaar zijn: waarschuwingen, pandontzegging, korting op uitkering.
- Alleen bij de Ambulance is een goed werkende meetsystematiek voor hufferig gedrag met borging in een kwaliteitssysteem, waaruit gerapporteerd wordt. Deze goede aanpak is opvallend, omdat ze maar weinig te maken hebben met hufferig gedrag. Bij de Publiekshal is een meetsysteem, maar deze is weinig geavanceerd. Andere sectoren/afdelingen hebben geen meetsysteem. Het is daardoor helaas lastig om precies inzicht te krijgen in de frequentie en aard van hufferig gedrag.
- Over het algemeen is preventie en nazorg goed geregeld bij de afdelingen waar hufferig gedrag veel voorkomt. Het is duidelijk dat daar over is nagedacht en er standaard richtlijnen, procedures en trainingen voor medewerkers zijn. De eerste indruk is dat managers hier serieus mee omgaan.
- Opvallend is dat iedereen zeer tevreden is over de samenwerking met de politie. Zowel in de preventie (training medewerkers) als tijdens en na incidenten (bedrijfsopvangteam) is men positief over de inzet van politie.
- Er is behoefte aan een centraal systeem met gegevens over overtreders. Nu is er geen inzicht. Wel is het van belang om goede regels te hebben over de consequenties als je eenmaal een centraal systeem hebt. Hoe ga je namelijk om met de overtreder als die bij je aanklopt voor dienstverlening? Het ligt voor de hand om aan te sluiten bij de landelijke ontwikkelingen op dit gebied.

4 Interviews

4.1 Brandweer en Ambulance

De Ambulancedienst heeft een meetsystematiek voor hufferig gedrag. Die bestaat uit een procedure "agressie en geweld", hierin staat hoe er gehandeld moet worden. Medewerkers vullen bij hufferig gedrag een formulier in met de omschrijving en afloop van de situatie. In het formulier zijn verschillende vormen van hufferig gedrag opgenomen (bv verbaal en fysiek geweld, discriminatie). De formulieren worden verwerkt in een kwaliteitssysteem, waaruit gerapporteerd wordt aan het management. Voor het slachtoffer is nazorg geregeld.

Het hufferig gedrag dat soms voorkomt is: verbale agressie, fysiek contact of beschadigen van de ambulance auto. Verbale agressie wordt eigenlijk niet vastgelegd, dit wordt geaccepteerd door de medewerkers als "part of the job". Dus alleen de zwaardere gevallen worden vastgelegd. Zoals te zien in de rapportage komen de serieuze gevallen weinig voor: 5 gevallen in twee jaar tijd (2005-6). Daarom staat het onderwerp niet hoog op de agenda.

Bij conflicten is er goed contact met de Politie. Via de meldkamer kan de Politie altijd snel worden opgeroepen indien nodig. Zij begeleiden ook pro-actief bijvoorbeeld op zaterdagavonden bij uitgaansgelegenheden.

De ambulancedienst onderzoekt de mogelijkheid om cameratoezicht te hebben binnen de ambulance. Als bewijsmateriaal tegen mogelijke reischoppers.

Verder is een "zwartboek" met overtreders handig. Met toegang voor ambulance, politie, ziekenhuizen, 1^e hulp, artsen. Zo ontstaat een beeld van notoire hufters, die dan kunnen worden aangepakt. Ook uit voorzorg kan dan bv politiebegeleiding worden gevraagd als aan de hufter hulp moet worden geboden.

4.2 Stadsbeheer, Beheer openbare ruimte

Er werken 9 BOA ambtenaren die klanten in overtreding kunnen verbaliseren. Zij zijn op twee terreinen actief:

- als milieupolitie (bv huisvuil, illegale stortingen), en
- als toezicht openbare ruimte (bv illegaal grond gebruiken).

Er is bij Stadsbeheer geen meetsystematiek voor hufferig gedrag. Wel worden de aantallen procesverbaal gerapporteerd in het jaarverslag. In sommige gevallen is in deze situaties sprake van hufferig gedrag; van verbaal tot fysieke bedreigingen.

Schattingen van hufferig gedrag:

Escalaties: 1 à 2 per maand (bedreiging of fysiek geweld: begeleiding van politie noodzakelijk, ook preventief)

Verbaal geweld: circa 30% van situaties waarin een procesverbaal wordt opgemaakt

Medewerkers vinden nare opmerkingen "part of the job" als handhaver, emotie hoort daarbij. Zij kunnen hier goed mee omgaan. Bij zware gevallen worden de medewerkers opgevangen en is er nazorg.

Het contact met de politie is prima. Zij ondersteunen bij zware gevallen en zijn snel ter plaatse. De communicatiemiddelen zijn wel verminderd omdat het team nog geen licenties C2000 krijgt. Contact is nu per gsm, dat is niet handig.

Lik op stuk beleid: bij overtredingen krijgen klanten de kans om uitleg te geven over de oorzaak. Bij een goede verklaring kan het procesverbaal worden ingetrokken. Is er in het contact sprake van hufferig gedrag dan krijg de klant per definitie een procesverbaal.

Het komt steeds vaker voor dat klanten brieven schrijven die het oneens zijn met beslissingen (circa 3 p/week). Lang volhouden met briefwisselingen: "ambtenaartje pesten". Of snel het bestuur daarbij inschakelen. Hierin komen ook denigrerende uitingen voor. Dit wordt ervaren als een nieuwe vorm van hufferig gedrag, die ook veel onnodige tijd kost voor ambtenaren.

Verbaal hufferig gedrag komt tevens voort uit de wijziging van beleid en regels van de gemeente. Wat eerst wel mag, mag nu niet meer of omgekeerd. Dat is voor klanten vaak onbegrijpelijk. De handhaver krijgt dit op straat voor zijn kiezen.

4.3 Maatschappelijke Ontwikkeling, OWG

Er zijn bij OWG vijf leerplichtmedewerkers die gezamenlijk circa 10-15 gesprekken per week voeren met jongeren en ouders. Zij worden conform de wet ingelicht door scholen als een leerling minimaal 3 dagen afwezig is.

Er is bij OWG geen meetsystematiek voor hufferig gedrag.

Hufferig gedrag komt zeer weinig voor. Het enige hufferige gedrag dat voorkomt beperkt zich op lichte verbale agressie. Af en toe een opmerking, mensen die boos zijn, hoorn op de telefoon gooien, de ambtenaar uit huis wegsturen of niet opendoen.

Jongeren reageren naar de medewerker vaak nonchalant "je doet maar" of voelen zich betutteld. Maar hier volgt weinig vervelend gedrag uit.

De alarmvoorziening in de spreekkamer is in de afgelopen 5 jaar niet gebruikt.

Eén keer in de afgelopen 5 jaar heeft een intimiderend telefoongesprek met een ouder plaatsgevonden. Dit is gemeld aan de leidinggevende van OWG. Hier is verder geen hufferig gedrag van de klant uit voortgekomen.

Hufferig gedrag komt weinig voor vanwege:

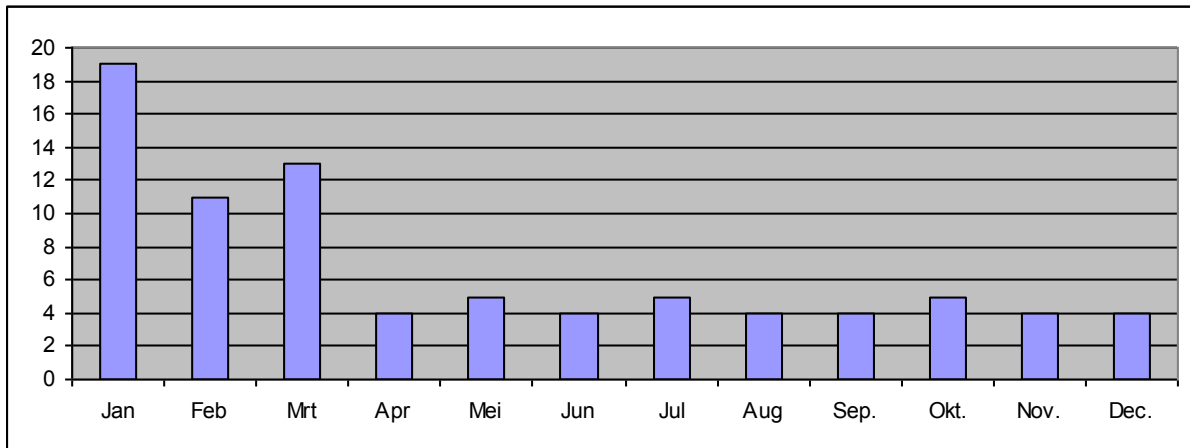
- De ambtenaren zijn goed geschoold, geduldig en ervaren in gesprekstechnieken
- De ambtenaar heeft een "mediator" rol, het conflict van de klant is meestal met school. De ambtenaar probeert juist voor de jongere een oplossing te zoeken
- De hulpverlening die aan de klant wordt geboden is op vrijwillige basis; en dus geen dwangmiddel (doorverwijzing naar bv jeugdzorg, RIAGG)
- Ambtenaren kunnen een sanctie en procesverbaal aan de klant opleggen: de ouder of jongere zelf (circa 40 p/jr). Dit heeft wellicht een schrik-effect waardoor men zich netjes gedraagt. De hulpverlening die hieruit voortvloeit wordt wél opgelegd door de Raad van Kinderbescherming. Dan is het niet meer vrijwillig voor de leerling.

4.4 Dienstverlening, publiekshal

Incidenten komen regelmatig voor in de Publiekshal. Van grof verbaal gedrag, bedreigingen tot fysiek geweld. Met name klanten van Sociale Zaken, Handhaving & toezicht en Burgerzaken (in deze volgorde) zorgen voor overlast. Er is een procedure voor incidenten met de mogelijke oproep van een eigen interventieteam (alarmknoppen) en de politie (meldkamer). Er is goed contact met de politie en de wijkagent. Men kent gezamenlijk inmiddels de "moeilijke gevallen".

In 2005 waren er 134 incidenten in de Publiekshal, in 2006 was dit aantal 82. Het neemt dus af, alleen zijn het wel zwaardere gevallen. Voor de suppoost is inmiddels een steekwerend vest aangeschaft. Ook buiten kantoor tijd kan de suppoost last hebben van vervelende klanten. Op straat of bij de bushalte wordt hij herkend en komen klanten verhaal halen.

Aantal incidenten Publiekshal 2006



Incidenten worden vastgelegd in een systeem op intranet (incidentenregistratieformulier). Elke medewerker kan hiervan gebruikmaken. Uit dit systeem kunnen nu geen digitale rapportages worden gehaald. Dit gebeurt nu door het op papier uitdraaien van de incidenten die worden bewaard in een map. De aantallen worden vastgelegd in een spreadsheet voor de jaarrapportage voor het management. Er wordt hierin geen onderscheid gemaakt in verschillende vormen van hufferig gedrag. De processenverbaal worden op papier in een map bewaard.

Er zijn verschillende manieren om klanten na een incident aan te pakken:

- waarschuwingsbrief
- pandontzegging (nu voor 36 cliënten; half of heel jaar)
- procesverbaal (6 stuks in 2007)
- korting op uitkering wordt eventueel toegepast

Na incidenten is er beperkt opvang of hulp voor de suppoost. De coördinator van het interventieteam komt veelal wel informeren.

4.5 VVH, Handhaving & toezicht

Handhaving & toezicht heeft geen meetsystematiek voor hufferig gedrag. Hufferig gedrag komt wel bijna dagelijks voor, van lichte tot heftige gevallen.

Voorheen heerste er bij Handhaving & toezicht een macho cultuur, waarbij incidenten "erbij hoorde". Men sprak niet graag over lastige gevallen en hield zich groot. Het huidige management probeert dit te doorbreken en problemen bespreekbaar te maken en voor mogelijke opvang te zorgen. Hier zit duidelijk verbetering in.

De nieuwe PDA's voor controleurs werkt agressieremmend. Omdat een PDA sneller werkt wanneer bekeuringen moeten worden uitgeschreven. En hoe korter het contact tussen controleur en de overtreder, des te minder kans er is voor escalaties. Een lange administratieve afhandeling ter plekke wekt namelijk juist agressie op bij overtreders. Dat is dus een positieve bijkomstigheid van het werken met PDA's.

Er is bij Handhaving & toezicht veel aandacht voor geweldpreventie en het omgaan met agressie, met verplichte trainingen voor medewerkers:

- Weerbaarheidstraining met fysieke verdedigingstechnieken (elke maand)
- Cursus omgang met agressie (jaarlijks, 2 dagen)

Er is ook veel aandacht voor nazorg en opvang van medewerkers na incidenten:

- Politie opvang na elk incident (door professioneel bedrijfsopvangteam)
- Gesprekken tussen leidinggevende en medewerker (max 3, daarna doorverwijzen naar professionele hulp)
- Samenwerking met IZA psychologische hulp en KLM arbo

Per jaar zijn er circa 6 medewerkers die professionele hulp nodig hebben (op totaal van 70 FTE).

De samenwerking met de politie is erg goed, de opvolging van oproepen is snel.

Communicatie verloopt via C2000 en de parkeercontroleurs hebben een noodcontactknop met een directe lijn naar de meldkamer van politie. Nieuwe apparatuur met GPS maakt het inzichtelijk om de precieze plaats van de controleur te lokaliseren. Hierdoor kan men sneller hulp en ondersteuning bieden.

Er zijn verschillende manieren om klanten na een incident aan te pakken:

- Er wordt altijd aangifte gedaan als bij een incident politiehulp is ingeschakeld (12 keer in 2006).
- Een parkeervergunning kan worden ingetrokken als klanten in overtreding zijn.

Er is in de toekomst behoefte aan gemeentebreed inzicht in zware overtreeders. Een klant die notoir voor parkeerproblemen zorgt, krijgt bijvoorbeeld als ondernemer wel makkelijk een horecaverunning van een andere afdeling binnen de gemeente.

Afgeraden wordt om controleurs uit te rusten met wapens (wapenstok, peperspray). Dit zou mogelijk zijn vanuit de BOA bevoegdheid. Controleurs zijn niet geselecteerd om hier goed mee om te gaan. De verwachting is dat zij niet altijd hun wapens kunnen beschermen en dat deze wapens juist tegen de controleur gebruikt gaan worden. Deze negatieve ervaringen zijn al eerder bij de politie opgedaan. Verder is het aantal gevallen dat een wapenuitrusting hulp zou bieden, bijna nihil. Kortom, er zijn eerder problemen te verwachten dan dat het iets oplost.

4.6 Stadsbeheer, Stadswerk

De havendienst verzorgt de scheepvaartbegeleiding van konvooien en de bediening van bruggen. Het team is circa 15 FTE (vast personeel en uitzendkrachten).

Er is geen meetsystematiek voor hufferig gedrag.

Verbale agressie bij bruggen komt bijna dagelijks voor: door fietsers, voetgangers, automobilisten en soms vanaf schepen. Dit komt voort uit irritatie over de wachttijden als bruggen open/dicht gaan.

Verder wordt er handhaving uitgevoerd op betaalde havengelden, liggelden van boten en bedrijven op langs het water, scouting ed. Hier kan ook naheffing uit voortkomen of het wegslepen van boten. Vanuit deze handhavingstaak kunnen klanten zich agressief gedragen.

Bij de balie in het havenkantoor is nog geen hufferig gedrag voorgekomen.

Er is één geval in de laatste drie jaar dat er escalatie heeft plaatsgevonden met bedreiging en fysiek geweld tegen een medewerker. Dit is gemeld bij politie en aangifte gedaan.

Preventieve maatregelen zijn dat de medewerkers zijn uitgerust met portofoon. De deuren van brughuisjes vallen direct in het slot. Bij de balie is een alarmknop. Verder wordt de mogelijkheid onderzocht om medewerkers vaker een fysieke training te laten doen (bv judo), zoals bij de parkeercontroleurs. Wel is het van belang om hier capaciteit en budget voor te hebben, want er zijn verplichte openingstijden voor de havendienst. Over communicatieve trainingen tegen agressie zijn de medewerkers niet zo tevreden: "dat kennen we nu wel".

Nazorg wordt in eerste instantie door de leidinggevende geregeld. En indien nodig door de bedrijfsarts met slachtofferhulp.

Aan de Raad der
gemeente
Haarlem

Raadsstuk 245/2006
B&W datum 12 december 2006
Sector/Afd CS/poi
Reg.nr(s) 06/379

Onderwerp

Beantwoording vragen van de heer C.J. Pen inzake geweld tegen werknemers met publieke taak

Ingevolge het

bepaalde in artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad stellen wij u hierbij in kennis van de op 30 oktober 2006 bij ons college ingekomen vragen van de heer C.J. Pen en het door het college gegeven antwoord.

De burgemeester,
mr. B.B. Schneiders

Van: CDA fractie Haarlem
Cees-Jan Pen

Aan: College van B&W
T.a.v. portefeuillehouders Personeel en Openbare Orde & Veiligheid

Betreft: Geweld tegen werknemers met publieke taak

Geacht college,

Op 26 oktober is het actieprogramma 'geweld tegen werknemers met publieke taak' van start gegaan. Het gaat hierbij om fout gedrag tegen hulpverleners, handhavers, toezichthouders en dienstverleners: politie, brandweer, ambulancepersoneel, medewerkers van gemeentelijke diensten, buschauffeurs en conducteurs, stadswachten, ziekenhuispersoneel, etc.

Minister Remkes heeft mede namens minister Hirsch Ballin en samen met de Haagse burgemeester Deetman (voorzitter Vereniging van Nederlandse Gemeenten) het startsein gegeven voor dit actieprogramma. Het is een gezamenlijk product van de werkgevers en werknemers in de verschillende beroepssectoren. Uitgangspunt is dat de werknemers het publiek met respect behandelen, maar dan ook evenveel respect terug verwachten. In het actieprogramma staat een breed scala aan maatregelen om geweld en agressie tegen beroepsgroepen met een publieke taak terug te dringen, en om er krachtig en effectief op te reageren als het toch plaatsvindt. Onderdeel daarvan is de verdubbelde strafeis door de officieren van justitie tegen verdachten van dit soort geweld. De daders van agressie en geweld gaan merken dat er altijd een reactie volgt. Zo wordt het doen van aangifte door de slachtoffers gestimuleerd. Daarbij kan het slachtoffer het adres van de werkgever of het adres van het politiebureau als domicilie kiezen, zodat zijn of haar eigen adres niet bekend wordt. Ook kan de werkgever zelfstandig aangifte doen. Verder zullen de kosten bij letsel en schade altijd verhaald worden op de daders. Niet alleen directe materiële schade, maar ook bijvoorbeeld schadevergoeding voor het aangerichte leed, de kosten van ziekteverzuim als gevolg van het geweld of medische kosten. Ook zal eventueel door geweld verkregen voordeel teruggehaald worden, en onder bedreigen gedane toezeggingen worden uiteraard niet nagekomen. Daarnaast nemen de werkgevers maatregelen om te

voorkomen dat hun werknemers met een publieke functie met geweld en agressie te maken krijgen. Samen met de overheid zullen zij ook het brede publiek en hun specifieke klanten in campagnes duidelijk maken dat geweld en agressie niet getolereerd worden.

Het CDA maakt zich zorgen over de recente berichten over het veel voorkomen van hufterig gedrag tegenover mensen die werkzaam zijn in de publieke sector naar aanleiding van de berichtgeving over het bedreigen van ambulancepersoneel in Vlaardingen. In het sociaal P&O-jaarverslag is hierover weinig te lezen, terwijl ons wel bekend is dat parkeerbeheer geregeld te maken heeft met hufterig gedrag. Of dit tot een hoger ziekteverzuim leidt, is ons niet bekend. Wij wachten de verdere implementatie van het Actieplan van het Kabinet af, maar zouden op korte termijn graag in kaart brengen hoe Haarlem scoort qua agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken.

De fractie van het CDA wenst naar aanleiding van bovenstaande schriftelijke vragen te stellen ex artikel 38.

1. Kan het college een overzicht maken met feiten en cijfers of en in welke mate personeel in dienst van de gemeente Haarlem wordt geconfronteerd met 'hufterig gedrag'? Kunt u hierbij ook de cijfers meenemen van 'hufterig gedrag' tegenover ambulance-, brandweer- en politiepersoneel?
2. Kunt u aangeven wat de effecten zijn op de medewerkers van dit 'hufterig gedrag'?
3. Kunt u beknopt omschrijven welke maatregelen tegen 'hufterig gedrag' reeds zijn of op korte termijn worden genomen?
4. Kunt u de omvang van 'hufterig gedrag' voortaan opnemen in de Veiligheidsrapportage?
5. Kunt u de raad informeren wanneer u globaal inschat het Actieprogramma te kunnen implementeren in Haarlem en wat u vindt van dit initiatief?

Met vriendelijke groeten,

Cees-Jan Pen

Aan de heer C.J. Pen
lid van de gemeenteraad
Kleverparkweg 54 rood
2023 CG Haarlem

Onderwerp:
Beantwoording vragen inzake
geweld tegen
werknemers met publieke taak

Uw brief van:
30 oktober 2006

Geachte heer Pen,

Namens de CDA fractie Haarlem heeft u het college verzocht om op korte termijn in kaart te brengen hoe Haarlem scoort qua agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken. De fractie heeft hiertoe een aantal vragen gesteld. Deze vragen zijn in alle sectoren van de gemeente uitgezet.

Hieronder volgen de vragen en de antwoorden.

1. Cijfers en feiten.

Kan het college een overzicht maken of en in welke mate personeel in dienst van de gemeente Haarlem wordt geconfronteerd met 'hufteerig gedrag'?

4.6.1.1.1 Antwoord

Eén à twee keer per jaar wordt een inspecteur preventie bij de brandweer geconfronteerd met agressief gedrag van de klant.

Ambulancepersoneel wordt regelmatig geconfronteerd met 'hufteerig gedrag'. Dit leidt meestal niet tot het melden van deze incidenten. Medewerkers worden gestimuleerd incidenten te registreren en aangifte te doen. Het beeld is dat dit slechts in een beperkt aantal gevallen gebeurt.

Incidenten m.b.t. agressie worden sinds mei 2005 geregistreerd. Sindsdien zijn er vijf meldingen gedaan, waarbij in één geval aangifte is gedaan.

Het Frans Hals Museum meldt dat zij niet geconfronteerd worden met geweld of 'hufteerig gedrag'.

Het bureau Leerplicht (OWG) meldt dat zij niet worden geconfronteerd met geweld of 'hufteerig gedrag'. Behoudens af en toe een opmerking.

Bij de Egelantier (2500 bezoekers per week) is wel sprake van geweld en 'hufteerig gedrag', maar de frequentie is zeer onregelmatig. Variërend van een paar keer per week, soms weken niet.

Bij de Publieksdienst op de Zijlsingel is over de eerste 9 maanden van dit jaar 65 keer melding gemaakt van enige vorm van agressie. In twee gevallen vond er een poging tot fysiek geweld naar de ambtenaar plaats. In 33 van de 65 gemelde incidenten is het Interventieteam (team van speciaal opgeleide collega's) ingezet. Het Interventieteam kan opgeroepen worden bij situatie die uit de hand dreigen te lopen. Van de 65 meldingen is bij 14 gevallen de politie ter assistentie verschenen.

Parkeercontroleurs en gemeentelijk toezichthouders worden voortdurend geconfronteerd met agressie van burgers. Het is inmiddels zodanig dat een dag zonder mondelinge agressie als bijzonder wordt ervaren. Fysiek geweld bij de parkeercontroleurs vindt regelmatig plaats. In 2006 is al 12 keer aangifte gedaan bij de politie. De aangiftes varieerden van belediging, naar zware mishandeling en zelfs pogingen tot doodslag.

Bij de sector Stadsbeheer zijn het de Medewerkers Handhaving en Regulering van de afdeling milieu en de Inspecteurs en Toezichthouders openbare ruimte die met enige regelmaat, zeker meermalen per maand, geconfronteerd worden met 'hufteerig gedrag'. Doorgaans in verbale vorm.

Bij de sector Stedelijke Ontwikkeling is er met name bij de bureaus Handhaving, Specifieke Taken en Informatie en Dienstverlening regelmatig sprake van agressief gedrag van burgers en andere externe contacten. Het betreft verbaal geweld.

Dit betekent dat er bij de Afdeling Vergunningen en Toezicht, waarvan de genoemde bureau's onderdeel zijn, zeker vaker dan twintig keer per jaar sprake is van agressief gedrag.

Bij de afdeling Projectmanagement is er af en toe sprake van 'hufterig gedrag'. In 2006 is er één formele melding gekomen vanuit deze afdeling.

2. *Wat zijn de effecten op de medewerkers van dit 'hufterig gedrag'?*

Antwoord

De effecten op medewerkers zijn divers. Het algemene beeld dat ontstaat is dat medewerkers ontdaan zijn. Medewerkers hebben gevoelens van angst, machteloosheid en onveiligheid.

De medewerkers bij Stadsbeheer geven aan dat dit een onlosmakelijk onderdeel van hun taak is en dat zij hier doorgaans goed mee om weten te gaan.

3. *Welke maatregelen zijn of worden genomen tegen 'hufterig gedrag'?*

Antwoord

De sector Brandweer en Ambulance organiseert een in de drie/vier jaar een cursus. Deze cursus is in 2007 weer gepland.

Naar aanleiding van incidenten heeft de brandweer afspraken gemaakt met de politie. De brandweer is lid van de commissie 'oud en nieuw' georganiseerd door het bureau Veiligheid. De brandweer treedt bij buitenbranden en vreugdevuren pas op als de politie het veilig acht. Er zijn in overleg met de politie, wijkzaken en bouwtoezicht werkafspraken gemaakt.

Bij de Ambulancehulpverlening is er een Procedure agressie en geweld, een instructie voor alle medewerkers. Er zijn opleidingsactiviteiten over het omgaan met agressie en geweld. Er is een bedrijfsopvangteam ingesteld om medewerkers op te vangen.

Het bureau Leerplicht heeft een aparte spreekkamer die vrij geïsoleerd ligt.

De Egelantier ontmoedigt bezoek (junks).

De sector Stedelijke Ontwikkeling kent een veiligheidsprotocol. Dit protocol is ook aan alle afdelingen van de sector Maatschappelijke Ontwikkeling uitgereikt met het verzoek te handelen conform het protocol.

Bij de Publieksdienst is op korte termijn een veiligheidsprotocol van kracht, wat afgeleid is van het protocol bij de sector Stedelijke Ontwikkeling.

Op de Zijlsingel is een suppoost die 'hufterig gedrag' in de publiekshal probeert te voorkomen dan wel optreedt wanneer dat plaatsvindt. Verder is er een interventieteam, bestaande uit collega's die fysiek zijn getraind om op te treden zodra een klant zich te buiten gaat aan geweld. Er wordt aangifte bij de politie gedaan wanneer het geweld ernstig was (zoals dreiging/fysiek geweld).

In 2007 staat een grootscheepse training in de planning om alle mensen met klantencontact op te leiden hoe om te gaan met agressie. Dit is een communicatieve training.

Parkeercontroleurs, met een BOA-bevoegdheid, moeten vanuit de Rijksoverheid jaarlijks fysiek getraind worden om hun functie uit te mogen uitoefenen. Zij worden daarnaast periodiek getraind in mondelinge communicatie. Verder zijn de parkeercontroleurs aangesloten op het C2000-systeem waardoor in noodsituaties rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de meldkamer van de politie. Vanaf half december 2006 wordt nieuwe apparatuur aangeschaft wat ook direct de exacte locatie van de ambtenaar aan de politie inzichtelijk maakt (via GPS). Daardoor kan de politie nog sneller ter plaatse zijn bij incidenten. Bij bepaalde "hot-spots", zoals bij sommige horeca-gelegenheden of andere ondernemingen wordt regelmatig de "wijkagent" van de politie ingeschakeld. De rol van de wijkagent is het geven van voorlichting en legt dus uit welke rol de parkeercontroleurs hebben.

In het centrum wordt altijd in ploegen van twee gecontroleerd, omdat daar ook de meeste agressie vandaan komt. In de buitenwijken wordt ook wel eens gecontroleerd door één controleur. De kans op agressie in buitenwijken is minimaal.

Bij de sector Stadsbeheer wordt intensief samengewerkt met de politie. Ook daar wordt regelmatig getraind. Het betreft cursussen sociale vaardigheden, bijvoorbeeld in samenwerking met de politieschool. Voorts wordt er regelmatig door medewerkers en leidinggevende over gesproken.

Bij de sector Stedelijke Ontwikkeling is een veiligheidsprotocol ontwikkeld, dat ook door andere sectoren wordt gevolgd, en hebben de medewerkers van Handhaving en Specifieke Taken de training 'Omgaan met agressie' inmiddels gevolgd. Voor het bureau Informatie en Dienstverlening staat deze training gepland voor januari 2007.

4. *Kan de omvang van 'hufteerig gedrag' voortaan worden opgenomen in de Veiligheidsrapportage?*

Antwoord

Tot nu toe wordt dit niet in de Veiligheidsrapportage worden opgenomen. Eerst zal bekend moeten zijn wat er precies onder 'hufteerig gedrag' wordt verstaan.

5. *Tot slot wil de raad geïnformeerd worden wanneer het Actieplan van het kabinet geïmplementeerd kan worden en de raad wil weten wat het college van dit initiatief vindt.*

Antwoord

Het Actieprogramma is een goed initiatief. In het Actieprogramma worden concrete maatregelen genomen en benoemd waar gemeenteambtenaren baat bij hebben, zoals een twee maal hogere straf dan bij 'gewone' geweldszaken.

Er zijn binnen de gemeente Haarlem al veel maatregelen genomen om het geweld tegen medewerkers terug te dringen. Omdat de sectoren in totaal verschillende situaties met geweld te maken hebben is er (nog) geen gemeentebreed actieplan ontwikkeld. De sectoren spelen in op de agressie waar de sector mee te maken heeft. Het Actieprogramma kan wel aanleiding zijn om gemeentebreed afspraken te maken met de politie, indien dat wenselijk is.

De acties uit het Actieprogramma zijn merendeels acties die door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Justitie uitgevoerd moeten worden. Een VNG-brief over het Actieprogramma volgt nog. Aan de hand van de VNG-brief zal gekeken worden of en hoe het Actieprogramma in Haarlem geïmplementeerd wordt.

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
drs. W.J. Sleddering

de burgemeester,
mr. B.B. Schneiders