



Rapport

Datum: 27 december 2005
Rapportnummer: 2005/403

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort verzoeker bij brief van 26 juli 2004 heeft gewaarschuwd dat hem, bij voortdurend van door een medewerker van de gemeente op 1 juli 2004 als agressief en daarom als ongewenst ervaren gedrag, de toegang tot het gemeentehuis voor bepaalde tijd zou worden ontzegd;

de medewerker van de gemeente die bovenbedoelde brief had opgesteld, verzoekers cliënt op de dag van verzending van de inhoud van deze brief op de hoogte heeft gesteld.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de brief van 26 juli 2004

Bevindingen

1. Verzoeker is architect te Zandvoort. In verband met de aanvraag van een bouwvergunning had op 1 juli 2004 op het gemeentehuis van de gemeente Zandvoort een bespreking plaats tussen de heer X, medewerker van de gemeente en verzoeker en diens cliënt, de heer D.

2. De heer X maakte van de bespreking een gespreksverslag voor intern gebruik.

In dit verslag is onder meer het volgende opgenomen:

"(...) en de heer D. maakt in toenemende mate gebruik van stemverheffing. Ik vraag enig respect van mijn gesprekspartner en open tot tweemaal toe de deur achter mij om een vluchtweg te creëren (...) Nu de heer D. begrijpt dat ik niet zoveel aan de situatie kan veranderen wordt hij boos en begint hij dreigende taal uit te slaan. Hij weet mij wel te vinden bij G. en de manier waarop hij dit uit belooft niet veel goeds (dhr. D. meent dat mijn tijdelijke onderkomen in het G. is gelegen). Ik ben van mening dat het gesprek zijn einde nadert en steek mijn hand uit om afscheid te nemen van de heer D. Deze maakt hier gebruik van om mij half over de tafel te trekken. Na vertrek van de heer D. gemeld aan (verzoeker; N.o.) dat ik dit soort bedreigingen bij mijn leidinggevende dien te melden. (Verzoeker; N.o.) maakt mij duidelijk dat de fam. D. agressief van aard is en dat ik maar beter op kan passen/mee kan werken. De gemeente kan binnenkort een rechtszaak tegemoet zien, aldus (verzoeker; N.o.). Gezien de agressieve houding van mijn cliënt en de geuite bedreiging heb ik deze ervaring op de afdeling gemeld en met de teamleider (...) besproken."

3. Bij brief van 26 juli 2004 ("onderwerp: uitvoering veiligheidsprotocol") deelde mevrouw Y namens het college van burgemeester en wethouders de heer D. het volgende mee:

"...Naar wij hebben vernomen zijn er op 1 juli 2004 problemen geweest tussen u en een medewerker van de afdeling Bouwen van de gemeente Zandvoort. Het betreft bedreiging met stemverheffing van de betreffende medewerker.

Tevens hebt u de medewerker bedreigd dat u hem komt opzoeken op zijn woonadres.

Dit gedrag is door onze medewerker als agressief en daarom als ongewenst ervaren.

Bij voortdurende van dit ongewenste gedrag zullen wij u gedurende bepaalde tijd de toegang tot het gemeentehuis ontzeggen..."

4. Bij brief van 26 juli 2004 ("onderwerp: uitvoering veiligheidsprotocol") deelde mevrouw Y namens het college van burgemeester en wethouders verzoeker het volgende mee.

"...Naar wij hebben vernomen zijn er op 1 juli 2004 problemen geweest tussen u en de heer D. en een medewerker van de afdeling Bouwen van de gemeente Zandvoort. Het betreft bedreiging met stemverheffing van de betreffende medewerker.

Tevens hebt u de medewerker bedreigd dat u hem komt opzoeken op zijn woonadres.

Dit gedrag is door onze medewerker als agressief en daarom als ongewenst ervaren.

Bij voortdurende van dit ongewenste gedrag zullen wij u gedurende bepaalde tijd de toegang tot het gemeentehuis ontzeggen..."

5. Bij brief van 28 juli 2004 liet verzoeker de gemeente weten met verbazing kennis te hebben genomen van de aan hem gerichte brief van 26 juli 2004. Hij stelde dat zijn cliënt, de heer D., tijdens de bespreking op 1 juli 2004 weliswaar op een gegeven moment zijn ongenoegen met stemverheffing had geuit, maar dat van enige bedreiging of agressief gedrag van de zijde van verzoeker absoluut geen sprake was geweest.

Vervolgens is er tussen verzoeker en de gemeente een aantal malen contact geweest over dit onderwerp, schriftelijk en mondeling (op 9 augustus 2004).

Verzoekers brief van 28 juli 2004 werd, na tussenkomst door de Nationale ombudsman, door de gemeente als klacht in behandeling genomen en uiteindelijk, wederom na tussenkomst van de Nationale ombudsman, afgedaan op 1 december 2004.

6. In de beslissing op de klacht van 1 december 2004 werd gesteld dat op een juiste wijze uitvoering was gegeven aan het Veiligheidsprotocol van de gemeente (zie Achtergrond, onder 1). Verzoekers klacht werd ongegrond verklaard. Bij de beslissing op de klacht was het gespreksverslag van 1 juli 2004 bijgevoegd, zoals hierboven genoemd onder 2.

7. Verzoeker kon zich niet in de beslissing op de klacht vinden en wendde zich bij brief van 5 januari 2005 tot de Nationale ombudsman. Met betrekking tot de zinsnede in het gespreksverslag van 1 juli 2004: "(Verzoeker; N.o) *maakt mij duidelijk dat de fam. D. agressief van aard is en dat ik maar beter op kan passen/mee kan werken.*", merkte verzoeker op dat door hem nooit over agressiviteit van zijn cliënt was gesproken. Evenmin zou hij hebben gezegd dat medewerker X van de gemeente maar beter kon oppassen c.q. meewerken. Volgens verzoeker was zijn cliënt reeds bij brief van 9 juni 2004 meegedeeld dat niet aan de criteria was voldaan en dat daarom geen bouwvergunning kon worden verleend. Een verzoek aan een medewerker van de gemeente op 1 juli 2004 om mee te werken aan het verkrijgen van een bouwvergunning achtte verzoeker dan ook niet logisch. Verder stelde verzoeker dat het hem niet duidelijk was op welke grond de gemeente had gemeend hem een waarschuwingsbrief te sturen.

8. In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht en een aantal in het kader van het onderzoek gestelde vragen deelde het college bij brief van 17 maart 2005 mee bij nadere bestudering van het verslag van het gesprek op 1 juli 2004 van mening te zijn dat de agressie vooral uitging van de heer D. en niet zozeer van verzoeker. Het college stelde onvoldoende argumenten te kunnen vinden om beide heren een vrijwel gelijklopende brief te sturen. Het college tekende hierbij aan het wel te betreuren dat verzoeker geen of onvoldoende moeite had genomen om zijn cliënt onder controle te houden. Het was volgens het college dan ook beter geweest wanneer dit argument in de brief aan verzoeker was gebruikt. Nu dit niet was gebeurd was het college bereid de brief aan verzoeker in te trekken en hem hiervan op de hoogte te stellen, onder aanbieding van excuses. Bij brief van 17 maart 2005 berichtte het college verzoeker in deze zin.

9. In reactie op de brief van 17 maart 2005 deelde verzoeker het college mee - met afschrift aan de Nationale ombudsman - dat het hem niet duidelijk was hoe het college tot de redenering was gekomen dat de agressie vooral uitging van de heer D. en niet zozeer van verzoeker. Verzoeker achtte deze gedachtegang onjuist. Ten aanzien van de mededeling van het college het te betreuren dat verzoeker geen of onvoldoende moeite had genomen om de heer D. onder controle te houden, stelde hij dat, indien er al sprake was geweest van agressief gedrag van de heer D., de houding van zijn cliënt verzoeker niet kan worden verweten.

Beoordeling

10. Verzoeker klaagt er onder meer over dat het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort verzoeker bij brief van 26 juli 2004 heeft gewaarschuwd dat hem, bij voortdurende van door een medewerker van de gemeente op 1 juli 2004 als agressief en daarom als ongewenst ervaren gedrag, de toegang tot het gemeentehuis voor bepaalde tijd zou worden ontzegd.

11. Na nadere bestudering van het verslag van het gesprek op 1 juli 2004 is het college van mening dat de agressie vooral uitging van verzoekers cliënt, de heer D., en niet zozeer van verzoeker. Het college stelt onvoldoende argumenten te kunnen vinden om beide heren een vrijwel gelijklopende brief te sturen. Het college tekent hierbij aan het wel te betreuren dat verzoeker geen of onvoldoende moeite heeft genomen om zijn cliënt onder controle te houden. Het was volgens het college dan ook beter geweest wanneer dit argument in de brief aan verzoeker was gebruikt. Nu dit niet is gebeurd heeft het college de brief van 26 juli 2004 aan verzoeker ingetrokken, onder aanbidding van excuses.

12. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

13. De brieven van het college van 26 juli 2004 aan verzoeker en aan diens cliënt zijn vrijwel gelijklopend. In beide brieven wordt gesproken van *"bedreiging met stemverheffing van de betreffende medewerker"*. Tevens wordt in beide brieven gesteld: *"Tevens hebt u de medewerker bedreigd dat u hem komt opzoeken op zijn woonadres."*

Uit het gespreksverslag van 1 juli 2004 waarop de brieven van het college van 26 juli 2004 zijn gebaseerd, zou kunnen worden afgeleid dat verzoekers cliënt stemverheffing heeft gebruikt en dat hij de desbetreffende medewerker heeft bedreigd hem te komen opzoeken op zijn woonadres. In het gespreksverslag is echter niets terug te vinden dat wijst op stemverheffing van verzoeker of op een door hem geuit dreigement de medewerker op diens woonadres te komen opzoeken. Hetgeen het college verzoeker heeft geschreven in de brief van 26 juli 2005 was dan ook onjuist. Dit klemt te meer nu de brief van 26 juli 2005 een zeer ernstige strekking had. Verzoeker werd beschuldigd van bedreiging en hij werd gewaarschuwd dat hem bij voortduring van "dit ongewenste gedrag" voor bepaalde tijd de toegang tot het gemeentehuis zou worden ontzegd. Enerzijds is er het belang van de gemeente dat eruit bestaat om burgers die zich tegenover medewerkers van de gemeente misdragen terecht te wijzen en in voorkomend geval maatregelen tegen hen te treffen. Anderzijds dienen burgers niet door een gemeente valselijk te worden beschuldigd van wangedrag jegens medewerkers van de gemeente. Zoals het college zelf ook erkent, had het college verzoeker in redelijkheid niet een brief kunnen schrijven met de inhoud zoals die van 26 juli 2005.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

14. Ten overvloede wordt het volgende opgemerkt. Het college stelt het te betreuren dat verzoeker geen of onvoldoende moeite heeft genomen om zijn cliënt onder controle te houden en dat het beter was geweest wanneer dit argument in de brief aan verzoeker was gebruikt. Indien en voorzover het college bedoelt dat verzoeker om die reden de waarschuwing had moeten ontvangen dat hem bij voortduring van dit gedrag de toegang tot het gemeentehuis zou worden ontzegd, dan zou ook een dergelijke brief niet in redelijkheid door het college kunnen zijn verstuurd. Het gedrag van een burger tijdens een

bespreking met een medewerker van de gemeente kan in beginsel niet worden toegerekend aan diens gemachtigde of aan degene die hem bijstand verleent, zoals in dit geval verzoeker die als architect zijn cliënt bijstond. Het niet of onvoldoende onder controle houden van een cliënt kan op zich geen reden zijn om over te gaan tot een dergelijke zware maatregel als het versturen van een waarschuwing voor een verbod tot betreding van het gemeentehuis. Een dergelijke zware maatregel kan eventueel slechts jegens een bijstandverlener worden overwogen, indien er bijvoorbeeld sprake zou zijn van het door hem stimuleren van onbetamelijk gedrag van zijn cliënt. Voordat in dat geval tot een dergelijke maatregel wordt overgegaan dient wel te worden overwogen of met een minder vergaande maatregel, neergelegd in het Veiligheidsprotocol van de gemeente, het beoogde doel kan worden bereikt.

II. Ten aanzien van het op de hoogte stellen van verzoekers cliënt

Bevindingen

1. Op 26 juli 2004, de dag van de verzending van de brieven aan zowel verzoeker als aan diens cliënt, de heer D., waarin de gemeente de geadresseerde waarschuwde dat hij, bij voortdurende van door een medewerker van de gemeente op 1 juli 2004 als agressief en daarom als ongewenst ervaren gedrag, de toegang tot het gemeentehuis voor onbepaalde tijd zou worden ontzegd, had de opsteller van deze brieven, mevrouw Y, telefonisch contact met de heer D. Tijdens dit telefoongesprek heeft mevrouw Y de heer D. meegedeeld dat hij een brief inzake de uitvoering van het Veiligheidsprotocol tegemoet kon zien. Naar aanleiding van diens verzoek om uitleg hierover heeft zij de heer D. meegedeeld wat de inhoud van de brief aan hem was.

Verzoeker heeft in de klachtprocedure bij de gemeente gesteld dat mevrouw Y de heer D. tijdens het telefoongesprek ook op de hoogte heeft gesteld van de inhoud van de brief van gelijke datum aan verzoeker inzake de uitvoering van het Veiligheidsprotocol. Volgens verzoeker is als gevolg hiervan in de gemeente Zandvoort en zeker in de bouwwereld het gerucht de ronde gaan doen dat hij niet meer in het gemeentehuis mocht komen, hetgeen heeft geleid tot een daling van het aantal opdrachten aan verzoeker, omdat potentiële opdrachtgevers moeilijkheden vrezden bij de behandeling van hun bouwaanvragen, indien deze via verzoeker worden ingediend.

2. In de beslissing van de gemeente van 1 december 2004 op verzoekers klacht stelde de gemeente onder meer dat mevrouw Y op 26 juli 2004 een telefoongesprek met de heer D. heeft gevoerd dat met name betrekking had op de behandeling van een door de heer D. bij de gemeente ingediende klacht als een bezwaarschrift tegen het weigeren van een bouwvergunning. Aan het einde van dit gesprek heeft zij volgens de gemeente de heer D. meegedeeld dat een brief aan hem en aan verzoeker was gestuurd ter uitvoering van het Veiligheidsprotocol.

Tevens stelde de gemeente in de beslissing op de klacht dat het hierboven onder 1 bedoelde gerucht het gevolg is geweest van het feit dat zowel verzoeker als de heer D. actief contact heeft gezocht met onder meer raadsleden en derden om hun ongenoegen te uiten. De gemeente wees erop dat in het door verzoeker opgestelde verslag van een gesprek met mevrouw Y op 9 augustus 2004 stond vermeld dat de heer D. dezelfde avond dat hij de brief had ontvangen en de dag daarop volgend met de inhoud van de aan hem gerichte brief op pad ging om bij diverse personen advies in te winnen en dat hun dan werd meegedeeld dat verzoeker eenzelfde brief had ontvangen.

3. In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht en de door hem in het kader van het onderzoek gestelde vragen deelde het college onder meer mee dat het niet noodzakelijk was dat mevrouw Y in het telefoongesprek van 26 juli 2004 met de heer D. heeft gemeld dat ook verzoeker een brief over dit onderwerp zou ontvangen.

4.1. Verzoeker heeft zijn stelling, dat hij als gevolg van het gerucht dat hij niet meer in het gemeentehuis mocht komen - welk gerucht volgens verzoeker is ontstaan als gevolg van het feit dat mevrouw Y de heer D. tijdens het telefoongesprek op de hoogte heeft gesteld van de inhoud van de brief van gelijke datum aan verzoeker inzake de uitvoering van het Veiligheidsprotocol - is geconfronteerd met een daling van het aantal opdrachten aan verzoeker omdat potentiële opdrachtgevers moeilijkheden vrezen bij de behandeling van hun bouwaanvragen indien deze via verzoeker worden ingediend, onderbouwd met een tweetal getuigenverklaringen.

4.2.

"Zandvoort, 2 maart 2005

Dit is een eenmalige getuigenverklaring.

Geachte Lezer,

21 september 2004 heeft de overdracht van ons huis (...) te Zandvoort plaatsgevonden. Daar de achterstand in onderhoud van het pand vereiste dat er een grondige verbouwing plaatsvond. Wij hebben (verzoeker; N.o.) in de arm genomen om de tekeningen voor ons te verzorgen. Hij had dit immers ook al voor een familielid in dezelfde straat gedaan en werd warm aanbevolen.

Toen ik dit telefonisch meldde aan de heer X van de (afdeling Bouwen; N.o.), liet deze zich niet erg positief uit over (verzoeker; N.o.). "Ze hadden al vaker problemen met hem gehad".

Toen ik hem wees op deze onhebbelijke manier van besmetting, hem vertelde dat een welstandscommissielid zijn/haar persoonlijke voor- of afkeur geen rol mag spelen bij een dergelijke kwestie en hem vroeg of dit dan nadelige gevolgen voor ons zou kunnen hebben

(bijvoorbeeld door opzettelijke vertragingen), antwoordde hij afwijzend. Wij zijn verder gegaan met (verzoeker; N.o.). Hij heeft het werk tot onze volledige tevredenheid afgerond.

Ik ben van mening dat een lid van de welstandscommissie zich geenszins mag uitlaten over zijn of haar persoonlijke voorkeuren.

Met vriendelijke groet,

V.

(...)

Zandvoort"

4.3.

"Zandvoort 1 maart 2005

(...)

Verklaring:

Ondergetekende, D., verklaart dat bij een gesprek met de "toetser Bouw- en Woningtoezicht" van de gemeente Zandvoort, te weten dhr X, die mij op mijn werkplaats opzocht voor nadere informatie op de aanvraag bouwvergunning, mij mededeelde dat (verzoeker; N.o.) eigenlijk te oud is voor dit werk.

Ook bij een latere bespreking inzake de sloopvergunning (onder andere inzake afkomend asbest) maakte dhr X wederom de opmerking dat ik beter een andere architect had kunnen nemen.

De opdrachtgever:

D.

(...)

Zandvoort."

Beoordeling

5. Verzoeker klaagt erover dat de medewerker van de gemeente (mevrouw Y) die de brief van 26 juli 2004 aan verzoeker, zoals hierboven bedoeld onder I., had opgesteld, verzoekers cliënt, de heer D., op de dag van verzending van de inhoud van deze brief op de hoogte heeft gesteld. Verzoeker acht het onjuist dat mevrouw Y de inhoud van de brief

aan hem aan een derde heeft meegedeeld, voordat hij zelf de brief had ontvangen.

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

7. Het feit dat hierboven onder I. is overwogen dat het college verzoeker in redelijkheid niet een brief heeft kunnen schrijven met de inhoud zoals die van 26 juli 2005 (met als onderwerp: uitvoering Veiligheidsprotocol) en dat de gedraging van het college in zoverre niet behoorlijk is, brengt automatisch met zich dat het feit dat mevrouw Y op 26 juli 2004 aan verzoekers cliënt heeft gemeld dat verzoeker een brief over dit onderwerp van de gemeente zou ontvangen niet juist is geweest.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

8. Verder wordt het volgende opgemerkt. Niet is komen vast te staan dat het feit, dat mevrouw Y op 26 juli 2004 telefonisch aan de heer D. heeft meegedeeld dat ook verzoeker een brief met als onderwerp uitvoering Veiligheidsprotocol zou ontvangen, heeft geleid tot een daling van het aantal opdrachten aan verzoeker omdat potentiële opdrachtgevers moeilijkheden vrezen bij de behandeling van hun bouwaanvragen indien deze via verzoeker worden ingediend. De door verzoeker overgelegde getuigenverklaringen hebben geen betrekking op het gerucht dat verzoeker niet meer op het gemeentehuis mag komen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort en de klacht over de onderzochte gedraging van de medewerker van de gemeente zijn gegrond, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Onderzoek

Op 6 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 5 januari 2005, van de heer B. te Zandvoort, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort en over een gedraging van een medewerker van de afdeling Bestuurszaken van de gemeente Zandvoort.

Naar deze gedragingen, waarvan de gedraging van de medewerker van de afdeling Bestuurszaken wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Zandvoort, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het college van burgemeester en wethouders en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoeker en het college van burgemeester en wethouders gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verslag door de heer X van de bespreking op 1 juli 2004.
2. Brief van de gemeente aan de heer D. van 26 juli 2004.
3. Brief van de gemeente aan verzoeker van 26 juli 2004.
4. Brief van de gemeente aan de heer D. van 27 juli 2004.
5. Brief van verzoeker aan de gemeente van 28 juli 2004.
6. Korte samenvatting door verzoeker van het gesprek tussen hem en mevrouw Y op 9 augustus 2004.
7. Brief van verzoeker aan de gemeente van 14 augustus 2004.
8. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 25 augustus 2004.
9. Beslissing van de gemeente op verzoekers klacht van 1 december 2004.
10. Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 15 december 2004 en 5 januari 2005.
11. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 3 maart 2005 (inclusief twee getuigenverklaringen).
12. Reactie van de gemeente op verzoekers klacht van 17 maart 2005.
13. Brief van de gemeente aan verzoeker van 17 maart 2005.
14. Brief van verzoeker aan de gemeente van 31 maart 2005.
15. Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 2 mei en 20 juli 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Veiligheidsprotocol gemeente Zandvoort

"Inleiding

...Medewerkers van de gemeente Zandvoort, die direct contact met klanten hebben zowel binnen als buiten het gemeentehuis, worden regelmatig geconfronteerd met intimidatie, bedreiging en agressie.

In het kader van de veiligheid van medewerkers en klanten, is besloten een veiligheidsprotocol op te stellen.

Door de afdeling MD is het initiatief genomen tot het opstellen van een integraal protocol dat van toepassing is voor alle medewerkers met directe publiekscontacten.

In dit veiligheidsprotocol wordt beschreven wat onder agressie wordt verstaan en worden diverse vormen van agressie beschreven. Tevens worden gedragscodes aangegeven, die duidelijk maken wat er van de klant en de medewerker verwacht mag worden.

Allereerst gaat het erom hoe agressie kan worden voorkomen.

In het geval dit echter niet lukt, wordt een handreiking geboden hoe te handelen bij agressie.

Vervolgens worden procedures, maatregelen en randvoorwaarden omtrent agressie aangegeven.

Tenslotte wordt een samenvatting gegeven met de voorgestelde aanbevelingen.

(...)

8. Procedures omtrent agressie

(...)

Maatregelen

In overleg met de leidinggevende of seniormedewerker wordt een besluit genomen over de te nemen maatregel (welke maatregel, hoe lang deze duurt etc.)

Wanneer een maatregel?

In veel situaties is het duidelijk wanneer er sprake is van agressief gedrag van de klant. Maar niet in alle situaties is dit even helder (bijvoorbeeld op het terrein van bedreiging, intimidatie, discriminerende opmerkingen) aan te geven. Dit is afhankelijk van de situaties en de context waarin dit plaatsvindt. De norm wat in minder duidelijke situaties onder agressie wordt verstaan is subjectief en wordt in eerste instantie bepaald door de medewerker zelf.

Een belangrijk verschil is of de klant "stoom af wil blazen" (frustratieagressie) of bewust probeert te kwetsen (instrumentele agressie). In het eerste geval zou de klant de gelegenheid moeten krijgen zijn woorden terug te nemen, zonder verdere consequenties. In het tweede geval zal bekeken moeten worden of en zo ja welke maatregel genomen moet worden.

Soorten maatregelen die genomen kunnen worden

1. Gesprek met de klant met de verantwoordelijk leidinggevende of seniormedewerker, al dan niet samen met de betrokken medewerker.
2. Overdracht van de klant naar een andere medewerker.
3. Het versturen van een waarschuwingsbrief waarin wordt aangegeven dat herhaling van het gedrag leidt tot een betredingsverbod.
4. Het opleggen van een betredingsverbod op grond van artikel 174 van de Gemeentewet tot het gemeentehuis voor bepaalde tijd van maximaal 1 jaar.
5. Het verbod om gedurende een bepaalde tijd anders dan schriftelijk of via een door het hoofd van de afdeling geaccepteerde gemachtigde contact met de afdeling te onderhouden.
6. Wanneer iemand die een betredingsverbod heeft het gemeentehuis binnenkomt, wordt onmiddellijk de politie ingeschakeld.
7. Het indienen van een klacht bij de Commissaris van politie of bij de Officier van Justitie in geval van grove belediging (beledigingen zijn zogeheten klachtenmisdrijven waarvoor een aparte procedure geldt: het indienen van klachten is doorgaans weinig effectief).
8. Aangifte bij Meldpunt Discriminatie: deze moet schriftelijk worden aangegeven. Het Meldpunt doet op basis van de melding eventueel aangifte bij politie.
9. Verhaal van schade bij de klant..."