

Handreiking Ordemaatregelen

na agressief gedrag van een klant

1. Inleiding

De dienstverlening aan verreweg de meeste klanten verloopt probleemloos. Een enkeling misdraagt zich echter. UWV heeft dan een (beperkt) aantal mogelijkheden om op te treden. In dit memo staan de kaders en richtlijnen die daartoe gelden.

2. Agressie en de gradaties in onacceptabel gedrag

Agressie is breed gedefinieerd en omvat verschillende vormen van opzettelijk als drukmiddel ingezette (emotionele) uitingen en fysieke agressie. UWV hanteert daarbij een verdeling in A,B,C en D-gedrag. Deze verdeling is de basis van de trainingen *Omgaan met Agressie* die alle medewerkers met fysieke klantcontacten (periodiek) moeten volgen.

A gedrag:	de klant smeekt, zeurt en/of wil dat voor hem/haar een uitzondering geldt.
B gedrag:	de klant bekritiseert het beleid van de organisatie of wet- en regelgeving.
C gedrag:	de klant richt zich op de medewerker met kritiek, belediging of bedreiging.
D gedrag:	de klant intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.

A- en B-gedrag behoren tot *emoties*. C- en D-gedrag tot *agressie*. Als een klant echter A- en B-gedrag blijft vertonen, ondanks dat hij daar (meerdere malen) op is aangesproken, dan behandelen we dat als agressie. Als iemand zegt dat hij het niet eens is met het beleid, is dat nog geen agressie. Dat is pas zo als hij hier niet mee stopt, ondanks meerdere waarschuwingen. Het gedrag wordt dan instrumenteel ingezet om de besluitvorming te (proberen te) beïnvloeden.

3. Verantwoordelijkheid van de klant

Uitgangspunt is dat de klant zelf verantwoordelijk is voor het correcte verloop van het contact met UWV. Gebeurt dat niet, dan wijst de medewerker de klant er bij A,B en C-gedrag er op dat het gedrag moet veranderen en geeft hij daartoe de keuze. Hij probeert het gesprek om te buigen en terug te brengen naar de inhoud. Volhardt de klant in het ongewenste gedrag, dan zal de medewerker het contact verbreken en zal de klant het pand moeten verlaten. Er is dan sprake van een incident dat in ieder geval gemeld en geregistreerd moet worden. In geval van bedreigingen en fysieke agressie (D-gedrag) dan wordt het gesprek onmiddellijk beëindigd. Ieder klantcontact dat is beëindigd omdat het de medewerker niet is gelukt het gedrag van de klant om te buigen en weer op de inhoud terug te brengen, moet worden gemeld en geregistreerd.

4. Verantwoordelijkheid van de manager

Een incident waarbij het contact is beëindigd vanwege het gedrag van de klant, heeft altijd gevolgen voor de klant. Die gevolgen moeten **binnen 48 uur** na het incident worden meegedeeld.

Bij voorkeur gebeurt dit in een (telefoon)gesprek met de klant door de leidinggevende van de medewerker die met het incident werd geconfronteerd. Het management maakt daarmee duidelijk dat het voor de medewerker staat en agressief gedrag niet tolereert. In dit gesprek wordt meegedeeld welke consequenties aan het gedrag van de klant worden verbonden. Die consequenties worden schriftelijk bevestigd.

De klant is verplicht te verschijnen voor dit gesprek, omdat daarin duidelijk wordt gemaakt onder welke voorwaarden de dienstverlening wordt voortgezet.

5. Ordemaatregelen

Na een incident kunnen de volgende maatregelen worden genomen. Deze hebben een dubbel karakter. Bescherming voor de medewerkers zodat deze zich kunnen richten op hun werk zonder het risico (nogmaals) agressief bejegend te worden door dezelfde klant. Tegelijk is het ook een straf voor de klant die moet voelen dat hij te ver is gegaan. UWV kent de volgende maatregelen:

Ordegesprek (lichte waarschuwing)

De klant wordt nadrukkelijk aangesproken op zijn gedrag. Het kan zijn dat de klant spijt betuigt en/of de dienstverlening vanuit UWV (wellicht) ook te wensen overliet. Redenen om het hierbij voor deze keer te laten. De klant komt wel op de waarschuwingslijst te staan, zodat collega's die in de toekomst met hem te maken hebben, kennis (kunnen) hebben van zijn agressieve gedrag. Verder betekent dit ook dat bij een herhaling een zwaardere maatregel zal worden getroffen.

Waarschuwing

De klant is nadrukkelijk aangesproken op zijn gedrag. Dat gedrag rechtvaardigt een formele waarschuwing (een 'gele' kaart). De klant komt op de waarschuwingslijst te staan, zodat collega's die in de toekomst met hem te maken hebben, kennis (kunnen) hebben van zijn agressieve gedrag. Verder betekent dit ook dat bij een herhaling een zwaardere maatregel zal worden getroffen.

Omgangsverbod

Bij een omgangsverbod, wordt telefonisch contact en locatiebezoek verboden of strikt gereguleerd. UWV kent 2 varianten:

- Belverbod: telefonisch contact vanuit de klant is niet toegestaan
- Pandverbod: de klant kan alleen naar binnen na voorafgaande toestemming en het nemen van passende voorzorgsmaatregelen (lichte variant) of alleen op uitnodiging (zware variant).

Bij overtreding van een pandverbod is sprake van lokaalvredebreuk (artikel 139 Wetboek van Strafrecht). Dat is strafbaar en daarom kan op dat moment de politie worden ingeschakeld. Het verdient aanbeveling een kopie van een pandverbod te sturen naar de politie zodat deze in actie kan komen bij overtreding.

Maatregelen bij misbruik geluidsopname

Bij overtreding van spelregels met betrekking tot het maken van geluidsopname bepaalt de manager welke maatregel het meest passend is. Hij kiest voor een enkel waarschuwing dan wel ontzegging gedurende een bepaalde periode om in contacten met medewerkers een geluidsopname te maken. In ernstige gevallen nemen wij juridische stappen om verwijdering af te dwingen, desnoods via een kort geding.

Financiële maatregel

Bij zeer ernstige misdraging van de klant kan een financiële maatregel op de uitkering worden toegepast. De beoordeling of een financiële maatregel op de uitkering wordt toegepast gebeurt door medewerkers van het centraal loket afhandeling agressiemelding.

Onder een zeer ernstige misdraging wordt in ieder geval verstaan elke vorm van ongewenst en/of agressief fysiek contact met een persoon of het ondernemen van pogingen daartoe. Hieronder vallen bijvoorbeeld schoppen, slaan of het ondernemen van pogingen daartoe. Ook het toebrengen van schade aan een gebouw of een inventarisonderdeel of het ondernemen van pogingen daartoe in enige vorm wordt als zeer ernstige misdraging gezien. Handelingen die door hun grote of mogelijk blijvende impact op de desbetreffende persoon of personen grote invloed hebben zoals het opzetten van gerichte lastercampagnes, seksuele intimidatie, het tonen van steek en/of vuurwapens of (pogingen tot) opsluiting in een ruimte zijn ook als zeer ernstige misdraging te beschouwen.

De maatregel

Als blijkt dat de klant zich niet heeft onthouden van zeer ernstige misdrijvingen, dan leggen we een maatregel op.

De hoogte van een maatregel in de vijfde categorie bedraagt 25, 50 of 100% en is afhankelijk van de aard, de ernst en de gevolgen van de overtreding.

Bij verbale agressie is 25% het uitgangspunt. De ernst van de overtreding en de gevolgen die de overtreding heeft gehad, kunnen aanleiding zijn om het percentage te verhogen naar 50%. Bij bedreiging, intimidatie, vernielingen en pogingen tot fysiek geweld is het uitgangspunt een maatregel van 50%. Ook hier geldt dat de ernst van de overtreding en de gevolgen daarvan aanleiding kunnen zijn om het percentage te verhogen naar 100%. Bij fysiek geweld is het uitgangspunt een maatregel van 100%.

Is er sprake van verminderde verwijtbaarheid dan wordt geen maatregel opgelegd.

De duur van een maatregel in de vijfde categorie bedraagt standaard 3 maanden.

Type	Standaardhoogte Verhoogd Duur		
Verbale agressie	25 %	50%	3 maanden
Bedreiging, intimidatie, vernielingen en pogingen tot fysiek geweld	50 %	100%	3 maanden
Fysiek geweld	100 %	100%	3 maanden
N.B Is er sprake van verminderde verwijtbaarheid dan wordt geen maatregel opgelegd.			

Naast een financiële maatregel wegens zeer ernstige misdraging kunnen andere ordemaatregelen opgelegd worden. Hierbij dient de samenhang tussen de maatregelen in ogenschouw te worden genomen

Bestuursrechtelijke handhaving

De bijstand (WWB) biedt de mogelijkheid om agressieve klanten (tijdelijk) te korten op de uitkering. Dat is afhankelijk van het geldende beleid, maar staat los van de mogelijkheid de andere hier genoemde maatregelen in te zetten.

Overige acties

Verder kan na een incident aangifte worden gedaan. Na zeer ernstige incidenten of aanhoudend zeer agressief gedrag kan daarnaast een civiele procedure worden gestart waarbij –op straffe van een dwangsom- aan de rechter gevraagd wordt een contactverbod op te leggen. Ook zal eventuele schade worden verhaald op de dader.

6. Proportionaliteit: welke maatregel is passend?

Welke maatregel er voor een concreet geval moet worden getroffen, is maatwerk.

Allereerst geldt dat deze in verhouding moet staan tot de overtreding. Dat betreft dan zowel de maatregel zelf als de duur daarvan. Een maatregel voor onbeperkte tijd mag niet (extreme situaties daargelaten), doorgaans is één jaar al erg lang.

Verder moeten de belangen van UWV worden afgewogen tegen die van de klant. Daarbij geldt –hoe onrechtvaardig dat ook mag overkomen- dat de dienstverlening niet definitief mag worden stopgezet. Zo nodig moet worden voorzien in alternatieven. Als het voor het vaststellen van het recht op uitkering nodig is de klant te zien, dan moet dat dus gebeuren. Een oproep op een andere locatie tijdens de duur van een pandverbod is daartoe een keuze, die de onveiligheidsgevoelens bij de slachtoffers kan verminderen en de klant (op zijn minst) met extra reistijd opzadelt. De manager moet daartoe zelf afspraken maken met zijn collega's van omliggende kantoren.

7. Handreiking

Om richting te geven en enige uniformiteit in de zwaarte van de maatregelen te bereiken, biedt onderstaande matrix een handreiking. Zoals eerder weergegeven, loopt het onderscheid in ABCD-gedrag als een rode draad door het Agressiebeleid van UWV. Dat geldt ook voor de matrix.

	1 ^e keer	2 ^e keer
A, B en C gedrag (verbaal)	Waarschuwing	pandverbod en/of belverbod; 3 maanden
C gedrag (intimidatie)	Pandverbod; 6 maanden	Pandverbod; 12 maanden
D gedrag (zaakgericht)	Pandverbod; 6 maanden	Pandverbod; 12 maanden
D gedrag (persoonsgericht)	Pandverbod; 12 maanden	Pandverbod; 18 maanden, in extreme situaties onbepaalde tijd.

Een maatregel is maatwerk. Afhankelijk van de ernst van het incident, de impact op de adviseur en de collega's, de rol van UWV in het ontstaan/voortduren van het incident en het beleid van de partner op de werkpleinen, kan een lichtere of zwaardere maatregel worden opgelegd. Zo kan ook rekening worden gehouden met de relatieve grofmazigheid van het ABCD-gedrag.

Het verdient aanbeveling een kopie van een pandverbod te sturen naar de politie zodat deze in actie kan komen bij overtreding. Verder kan na een incident aangifte worden gedaan. Na zeer ernstige incidenten of aanhoudend zeer agressief gedrag kan daarnaast een civiele procedure worden gestart waarbij –op straffe van een dwangsom- aan de rechter gevraagd wordt een contactverbod op te leggen.

8. Pandverbod geldt voor heel UWV

Het is onaanvaardbaar dat een klant op een werkplein agressief gedrag vertoont en vervolgens zonder belemmeringen een SMZ-locatie kan binnenlopen (en omgekeerd). Een pandverbod moet daarom voor meerdere locaties gelden.

Een pandverbod geldt echter alleen voor het gebouw of gebouwen waarvoor het expliciet is opgelegd. De dienstverlening aan een klant is niet standaard toe te wijzen aan één pand. Daar kunnen meerdere divisies en kantoren bij betrokken zijn. Dat creëert het risico dat een pandverbod niet de juiste kantoren benoemt. Daarom geldt een pandverbod voor alle panden van waaruit de dienstverlening door UWV plaatsvindt.

Omdat de dienstverlening feitelijk vanuit één of meer UWV-kantoren plaatsvindt en de klant bij de andere kantoren niets te zoeken heeft, is de feitelijke werking beperkt tot een paar locaties. Daardoor is het toch nog proportioneel want het is gebaseerd op de mogelijke klantcontacten en het voorkomen van risico's voor de medewerkers.

9. Andere gebruikers en huurders

Anders dan het huidige beleid stelt is het opleggen van een pandverbod niet gekoppeld aan het zijn van hoofdhuurder. Zolang er sprake is van voorafgaand overleg en de eisen van proportionaliteit en zorgvuldigheid in acht zijn genomen, mogen ook andere huurders een pandverbod opleggen (JZ).

Werkpleinen

Op werkpleinen moet overeenstemming tussen ketenpartners bestaan over het agressieprotocol en het maatregelenbeleid. Het verdient voorkeur de verantwoordelijkheid voor veiligheid van medewerkers (zowel gemeente als UWV) bij één manager te beleggen. Deze legt de maatregel op. Formeel zal dit wel in brieven van beide organisaties moeten (tenzij sprake is van mandaat).

Private partijen

UWV en/of een gemeente is vaak niet de enige gebruiker/huurder van een pand. Op werkpleinen zitten vaak ook private partijen, zoals uitzend- en re-integratiebureaus. Als zo'n organisatie is te benaderen via een eigen ingang, beperkt het pandverbod zich tot het 'publieke deel' van het pand. Bureauhoudend op de beursvloer, zal het zich (moeten) confirmeren aan het protocol en maatregelenbeleid. De klant met een pandverbod moet dan naar een andere vestiging uitwijken.