

Reacties, sancties en maatregelen bij agressief gedrag

Wanneer een klant de huisregels van een organisatie overtreedt, dan wordt naar de klant een maatregel genomen die passend is bij de overtreding.

Door sancties tracht je te bereiken dat:

- de klant zich bewust wordt van zijn ontoelaatbare handelen;
- de klant zich vervolgens conform de huisregels zal gedragen;
- er een preventief effect van uitgaat.

Sancties en maatregelen bij agressief gedrag

Wanneer de klant zich niet houdt aan de huisregels dan:

- Wordt de klant gewezen op zijn ontoelaatbare gedrag en wordt hem verzocht zijn gedrag bij te stellen.
- Voldoet de klant niet aan dit verzoek, dan wordt hem door de verantwoordelijke (management, lid van het agressieteam of beveiliging) verzocht het gebouw te verlaten.
- Voldoet de klant evenmin aan dit verzoek, dan neemt de verantwoordelijke contact op met de politie.
- Volgens de daartoe geldende procedure wordt de klant vervolgens uit het pand verwijderd.
- De klant ontvangt vervolgens van de leidinggevende een waarschuwingsbrief. In deze brief wordt hij tevens uitgenodigd voor een ordegesprek met de leidinggevende.
- In het ordegesprek wordt de klant gewezen op de ontoelaatbare aspecten van zijn gedrag en op de consequenties bij herhaling.

Wanneer de klant zich niet houdt aan de huisregels en daarbij directe fysieke agressie richt tegen medewerkers of materiaal en/of andere meer ernstige vergrijpen pleegt, dan:

- Wordt de klant gewezen op zijn ontoelaatbare gedrag en hem door de verantwoordelijke (management, lid van het agressieteam of beveiliging) verzocht het gebouw te verlaten.
- Voldoet de klant niet aan dit verzoek, dan neemt de verantwoordelijke contact op met de politie.
- Volgens de daartoe geldende procedure wordt de klant vervolgens uit het pand verwijderd.
- De klant ontvangt vervolgens van de leidinggevende een brief waarin hem een sanctie wordt opgelegd passend bij de ernst van het ontoelaatbare gedrag.

Soort geweld	Sanctie	Sanctie bij recidive
Verbaal geweld	Schriftelijke waarschuwing	Ontzegging 6 maanden
Non verbaal geweld	Ontzegging 3 maanden	Ontzegging 6 maanden
Fysiek geweld	Ontzegging 6 maanden (zaakgericht geweld)	Ontzegging 12 maanden (zaakgericht geweld)
	Ontzegging 12 maanden (mensgericht geweld)	Ontzegging 24 maanden (mensgericht geweld)
(serieuze) Bedreigingen	Ontzegging 6 maanden (psychische druk)	Ontzegging 12 maanden (psychische druk)
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de hoogste sanctie	Verdubbeling van de sanctie

De leidinggevende bepaalt vervolgens of er aangifte wordt gedaan voor een strafprocedure conform het Wetboek van Strafrecht.

De leidinggevende bepaalt of er verhaalsacties worden uitgezet in verband met vernieling of verhaalsacties in verband met uitval en/of verzuim.

De leidinggevende bepaalt (zo nodig in overleg met de getroffen medewerker) in hoeverre een civiele procedure gericht op schadevergoeding wordt gestart.

De leidinggevende bepaalt in hoeverre er mogelijk maatregelen moeten worden getroffen via administratief recht.

Na afloop van de sanctietermijn is er altijd een gesprek met de klant waarbij hij nogmaals wordt gewezen op het agressiebeleid en de consequenties daarvan.

Agressie verklaard vanuit een juridisch perspectief

1. Vormen van agressie en geweld

In artikel 3, tweede lid, van de Arbeidsomstandighedenwet is een verplichting voor werkgevers opgenomen om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen en als dat niet mogelijk is te beperken. Tot de psychosociale arbeidsbelasting rekent artikel 1, derde lid onder e, van deze wet alle aan het werk gerelateerde factoren die stress kunnen veroorzaken. Tot deze factoren behoren agressie en geweld. Hieronder worden verstaan "voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid".

Agressie en geweld kunnen globaal in drie vormen voorkomen:

verbaal geweld:

Hieronder worden bijvoorbeeld verstaan, (uit)schelden, discrimineren, grof taalgebruik, buitengewoon hinderlijk gedrag.

psychisch geweld:

Hieronder worden bijvoorbeeld verstaan dreigen met fysiek geweld, irriteren, voortdurend lastigvallen achtervolgen, binnendringen in de werkruimten en ander intimiderend gedrag.

fysiek geweld:

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om mishandeling, diefstal, vernieling of beschadiging.

2. Strafbaarstelling van agressie en geweld

De meeste van de onder 1. genoemde vormen van agressie en geweld zijn strafbaar gesteld in het Wetboek van Strafrecht. De strafbare feiten en de maximumstraf-sancties staan in het tweede boek (de misdrijven) en het derde boek (de overtredingen) van dit wetboek. Daarnaast wordt in diverse andere wetten aangegeven wanneer sprake is van een strafbaar feit. In de tabel op de volgende pagina staan enkele strafbare feiten vermeld waarmee men te maken kan krijgen als het gaat om agressie en geweld door klanten. Tevens is achter het strafbare feit de maximumgevangenisstraf vermeld die het Wetboek van Strafrecht daarop stelt.

Uit de genoemde maximumgevangenisstraffen blijkt dat de wetgever het toebrengen van dodelijk of ander zwaar lichamelijk letsel zwaar aanreket en nog zwaarder wanneer het slachtoffer een ambtenaar is in de uitoefening van zijn functie. Het begrip 'ambtenaar' dient in dit kader ruim te worden opgevat. Artikel 184, tweede lid, van het Wetboek van Strafrecht, verstaat hieronder een ieder die krachtens wettelijk voorschrift, voortdurend of tijdelijk, met enige openbare dienst is belast. Dit betekent bijvoorbeeld dat medewerkers van het UWV, die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht en daarom geen ambtenaar zijn in de zin van de Ambtenarenwet, wel ambtenaar zijn in de zin van het Wetboek van Strafrecht. Zij zijn immers belast met een openbare dienst, te weten de uitvoering van wettelijke regelingen op het gebied van de sociale zekerheid.



Strafbare feiten	Wetboek van Strafrecht	Maximale gevangenisstraf
Openlijke geweldpleging	artikel 141 Sr.	4 jaar en 6 maanden
- idem als enig lichamelijk letsel is toegebracht of opzettelijk goederen zijn vernield		6 jaar
- idem als zwaar lichamelijk letsel is toegebracht		9 jaar
- idem als het slachtoffer is komen te overlijden		12 jaar
Schennis van de eerbaarheid	artikel 239 Sr.	3 maanden
Eenvoudige belediging	artikel 266 Sr.	3 maanden ¹
Bedreiging met een misdrijf	artikel 285 Sr.	2 jaar
- idem als de bedreiging schriftelijk en onder een bepaalde voorwaarde is geschied		4 jaar
- bedreiging met een terroristisch misdrijf		6 jaar
Mishandeling²	artikel 300 Sr. ³	3 jaar
- idem als zwaar lichamelijk letsel is toegebracht		4 jaar
- idem als het slachtoffer is komen te overlijden		5 jaar
Mishandeling met voorbedachte rade	artikel 301 Sr.	4 jaar
- idem als zwaar lichamelijk letsel is toegebracht		6 jaar
- idem als het slachtoffer is komen te overlijden		9 jaar
Zware mishandeling	artikel 302 Sr.	8 jaar
- idem als het slachtoffer is komen te overlijden		10 jaar
Zware mishandeling met voorbedachte rade	artikel 303 Sr.	12 jaar
- idem als het slachtoffer is komen te overlijden		15 jaar
Eenvoudige diefstal	artikel 310 Sr.	4 jaar
Gekwalificeerde diefstal⁴	artikel 311 Sr.	6 jaar
Diefstal met (dreiging met) geweld	artikel 312 Sr.	9 jaar
- idem bij gekwalificeerde diefstal ⁵	artikel 312 Sr.	12 jaar
- idem als het slachtoffer is komen te overlijden		15 jaar
Vernieling of beschadigingen	artikel 350 Sr.	2 jaar

¹ Op grond van artikel 267 Sr kan deze straf met een derde worden verhoogd indien de belediging wordt aangedaan aan het openbaar gezag, een openbaar lichaam, een openbare instelling of een ambtenaar gedurende of ter zake van de rechtmatige uitoefening van zijn bediening.

² Hiermee wordt gelijkgesteld opzettelijke benadeling van de gezondheid.

³ De op grond van de artikelen 300 tot en met 303 Sr op te leggen straffen kunnen op grond van artikel 304 Sr met een derde worden verhoogd indien het misdrijf wordt gepleegd tegen een ambtenaar gedurende of ter zake van de rechtmatige uitoefening van zijn

bediening of indien het misdrijf wordt gepleegd door toediening van voor het leven of de gezondheid schadelijke stoffen.

⁴ Hieronder worden onder meer verstaan diefstal die in vereniging is gepleegd door twee of meer personen en diefstal die is gepleegd door middel van braak, verbreking, inklimming, valse sleutels, een valse order of een vals kostuum, dan wel met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken.

⁵ Hieronder wordt een diefstal met (bedreiging met) geweld verstaan die is gepleegd onder één van de in noot 4 genoemde verzwarende omstandigheden of die zwaar lichamelijk letsel tot gevolg heeft gehad.



Op grond van de Bos/Polarisrichtlijnen eist het Openbaar Ministerie ook in gevallen waarin dat niet voortvloeit uit de strafmaxima in het Wetboek van Strafrecht een hogere straf als het slachtoffer van een strafbaar feit een beroepsbeoefenaar is met een publieke taak.

Als voorbeelden van zulke beroepsbeoefenaren noemen de Bos/Polarisrichtlijnen:

- ordehandhavers zoals beveiligingsbeambten, suppoosten en treinconducteurs;
- huisartsen, medisch specialisten en ziekenhuispersoneel;
- ambulance- en brandweerpersoneel;
- advocaten;
- deurwaarders;
- winkelpersoneel;
- onderwijzend personeel.

Het Openbaar Ministerie acht deze beroepsbeoefenaren vergelijkbaar met ambtenaren in de zin van het Wetboek van Strafrecht. Dit is het geval omdat zij zich, evenals ambtenaren in de zin van het Wetboek van Strafrecht, minder goed dan een doorsnee burger kunnen verweren in een situatie waarin zij slachtoffer dreigen te worden van een misdrijf en zij hun functie onbelemmerd dienen te kunnen uitoefenen.

Voor het opleggen van straffen voor strafbare feiten die met elkaar samenhangen maar die niet zijn opgenomen in dezelfde delictsomschrijving (zoals bijvoorbeeld het geval is bij diefstal met geweld) zijn in het Wetboek van Strafrecht enkele regels opgenomen.

Bij samenloop van strafbare feiten die zo nauw met elkaar samenhangen dat zij moeten worden beschouwd als één voortgezette handeling, wordt de strafbepaling toegepast waarop de zwaarste vrijheidsstraf of geldboete is gesteld (artikel 56 van het Wetboek van Strafrecht).

Bij samenloop van strafbare feiten die moeten worden beschouwd als op zichzelf staande handelingen wordt voor die strafbare feiten één straf opgelegd. Als die straf een vrijheidsstraf is, mag die straf niet meer dan een derde hoger zijn dan de maximale straf van het strafbare feit waarop de hoogste straf is gesteld (artikelen 57 en 58 van het Wetboek van Strafrecht).

3. Bevoegdheden tot optreden tegen agressie en geweld

Algemeen

Op grond van artikel 53, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering, mag iedere burger die "op heterdaad" wordt geconfronteerd met een misdrijf of een overtreding (strafbaar feit) de verdachte aanhouden. Volgens artikel 128 van het Wetboek van Strafvordering is er sprake van heterdaad als het strafbare feit ontdekt wordt op het moment dat het wordt begaan of kort daarna. Voordat de vervolging is aangevangen, merkt artikel 27 van het Wetboek van Strafvordering als verdachte aan, degene ten aanzien van wie uit feiten of omstandigheden een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit voortvloeit. Als er geen sprake is van een ontdekking op heterdaad, mag een burger de verdachte niet aanhouden.

Aanhouden

Met aanhouden wordt bedoeld het ophouden of beetpakken van de verdachte met het doel hem zo spoedig mogelijk aan een opsporingsambtenaar over te dragen. Bij het aanhouden van de verdachte moet hem worden meegedeeld dat hij is aangehouden en de reden waarom. Vertel de verdachte vervolgens dat de politie direct zal worden ingeschakeld en dat hij aan de politie zal worden overgedragen. Tot de komst van de politie mag de verdachte worden vastgehouden, maar daarbij mag geen onnodig geweld worden gebruikt. Het middel om de verdachte vast te houden moet proportioneel zijn, dat wil zeggen dat als hij met een minder vergaand middel kan worden vastgehouden, dat middel moet worden gebruikt. In afwachting van de komst van de politie mag de verdachte ook worden opgesloten, maar alleen in een ruimte waarin hij ook zelf veilig is (zichzelf niet kan verwonden). Het opsluiten van mensen om andere redenen is op grond van artikel 282 van het Wetboek van Strafrecht strafbaar als wederrechtelijke vrijheidsberoving. Een verdachte is niet verplicht aan zijn aanhouding mee te werken, maar hij mag zich ook niet met geweld verzetten. Als het verzet zo fel is dat hij niet met gepaste middelen in bedwang kan worden gehouden, kan hij bij minder ernstige voorvallen beter worden losgelaten. Na de aanhouding moet de verdachte op grond van artikel 53, vierde lid, van het Wetboek van Strafvordering zo snel mogelijk worden overgedragen aan de politie.

In beslag nemen

Bij het aanhouden op heterdaad is het op grond van artikel 53, vierde lid, van het Wetboek van Strafvordering toegestaan om zichtbare voorwerpen die de verdachte bij zich heeft in beslag te nemen. Het is alleen toegestaan die



zichtbare voorwerpen in beslag te nemen die kunnen dienen om de waarheid aan de dag te brengen of verboden wapens en drugs. Het is niet toegestaan een verdachte te fouilleren. Zelfs als er verdenking bestaat dat de verdachte gestolen goederen onder zijn kleding verborgen houdt, is het niet toegestaan zijn jas open te ritsen of zijn kleding te onderzoeken. Zichtbare voorwerpen mogen in beslag worden genomen, onzichtbare niet. Zodra de verdachte aan de politie wordt overgedragen, moeten op grond van artikel 53, vierde lid, van het Wetboek van Strafvordering ook de in beslag genomen voorwerpen worden overgedragen.

Staande houden

Op grond van artikel 52 van het Wetboek van Strafvordering mag alleen een politieambtenaar een verdachte naar zijn of haar identiteit vragen (staande houden). Burgers hebben deze bevoegdheid niet.

Aangifte

In alle gevallen waarin mogelijk sprake is van één van de strafbare feiten die hierboven worden genoemd in paragraaf 2, verdient het aanbeveling om hiervan aangifte te doen bij de politie. De daartoe bevoegde manager neemt het besluit dat aangifte wordt gedaan. Als agressie en geweld zich (mede) hebben gericht tegen een medewerker persoonlijk, kan de medewerker ook zelf aangifte doen samen met de manager die daarbij ondersteuning biedt. Om privacy- en/of veiligheidsredenen kan in het laatste geval, in overleg met de politie, worden besloten in de aangifte het adres van de werkgever als verblijfplaats van de medewerker te vermelden.

Waarschuwing/ontzegging van de toegang tot een gebouw

Volgens het schema op pagina 2 kan wanneer een klant zich voor het eerst schuldig maakt aan verbaal geweld worden volstaan met een schriftelijke waarschuwing. In alle andere gevallen van agressie en geweld dient volgens dit schema aan de klant de toegang tot het

gebouw waarin hij zich agressief en/of gewelddadig heeft gedragen, voor een in het schema genoemde termijn te worden ontzegd. Zowel voor de waarschuwing als voor de ontzegging van de toegang tot een gebouw is in de bijlage een conceptbrief opgenomen.

Ontzegging van de toegang tot alle vestigingen van een landelijke organisatie

Een verbod om voor een bepaalde tijd alle vestigingen van een landelijke publiekrechtelijke organisatie te betreden, kan worden opgelegd indien de regelgeving die op die organisatie van toepassing is, een juridische grondslag biedt voor het opleggen van zo'n verbod en het verbod wordt opgelegd door een manager die daartoe bevoegd is. Wanneer dat niet uitdrukkelijk is geregeld, kan de manager die op landelijk niveau verantwoordelijk is voor de orde en veiligheid in de gebouwen van de organisatie, gelet op die verantwoordelijkheid bevoegd worden geacht het verbod op te leggen. Wanneer het verbod is opgelegd door een manager die daartoe niet bevoegd is (bijvoorbeeld door een manager van een lokale vestiging), kan dit bevoegdheidsgebrek wanneer het verbod wordt aangevochten, worden hersteld doordat de bevoegde manager het verbod voor zijn rekening neemt. Wanneer het verbod niet wordt aangevochten, wordt het na zes weken (de termijn voor het maken van bezwaar) rechtens onaantastbaar, ook al is het opgelegd door een manager die daartoe niet bevoegd is.

Weigering/beëindiging dienstverlening

In extreme gevallen kan de bevoegde manager besluiten alle dienstverlening aan een klant te weigeren of te beëindigen. De beslissing tot weigering of beëindiging van de dienstverlening is geen beschikking maar een feitelijke handeling die niet gericht is op rechtsgevolg. Dat betekent dat tegen die beslissing geen bezwaar en beroep openstaan. Eventuele bezwaren van betrokkene worden afgehandeld overeenkomstig de toepasselijke klachtenregeling.



4. Mogelijkheden om de schade te verhalen

Als iemand een strafbaar feit pleegt, is hij in beginsel zelf aansprakelijk voor de financiële gevolgen. Dat betekent dat hij de door het slachtoffer geleden materiële en immateriële schade moet vergoeden. Uitgangspunt is dat alle materiële schade aan personen, roerende en onroerende zaken in aanmerking komt voor vergoeding. Er zijn vier manieren om de schade op de verdachte te verhalen. De eerste drie zijn gekoppeld aan drie fases in de strafrechtelijke procedure (politie, officier van justitie, rechter). De vierde mogelijkheid is een civiele procedure tegen de verdachte. Hieronder worden deze vier mogelijkheden besproken en worden de mogelijkheden onderzocht van verhaal op een verzekeringsmaatschappij en op het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

a) schadebemiddeling door de politie

Een schadevergoeding kan buiten een rechtszaak om door bemiddeling van de politie worden geregeld. Voorwaarde is wel dat het gaat om een eenvoudige schade die direct kan worden voldaan en het moet duidelijk zijn dat de verdachte aansprakelijk is voor de schade. Niet alleen de aard en omvang van de schade moet eenvoudig zijn vast te stellen, maar ook de hoogte van het schadebedrag. Gaat de verdachte akkoord met het betalen van schadevergoeding, dan betaalt deze het bedrag, door tussenkomst van de politie, aan het slachtoffer.

b) schadebemiddeling door de officier van justitie

Nadat de officier van justitie de zaak van de politie heeft overgenomen, zal deze - als de zaak zich daarvoor leent - proberen een schaderegeling tot stand te brengen. De officier van justitie kan besluiten de verdachte niet te vervolgen (seponeren) en daarbij het betalen van een schadevergoeding als voorwaarde stellen. Als de verdachte niet betaalt, wordt de strafzaak voortgezet. Ook kan de officier van justitie de verdachte een transactie aanbieden. Het betalen van een transactie staat los van de

schadevergoeding. Het is dus mogelijk dat een verdachte zowel een schadevergoeding als een transactie moet betalen. Verder kan de officier van justitie besluiten de strafzaak voort te zetten. Wanneer hij dat doet, kan hij in sommige gevallen zelf een straf opleggen, waartegen de verdachte beroep kan instellen bij de rechter. In andere gevallen moet hij de zaak voorleggen aan de rechter. Hij eist dan een straf en de rechter legt de straf op. Daarbij kan de rechter afwijken van de eis van de officier van justitie.

c) voeging in het strafproces

Als de officier van justitie heeft besloten om de verdachte te vervolgen en hij is niet bevoegd zelf een straf op te leggen, maakt hij de zaak zoals gezegd aanhangig bij de strafrechter. Als er geen schaderegeling tot stand is gekomen kan het slachtoffer proberen om in dat strafproces de schade te verhalen. Op grond van artikel 51b, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering, kan het slachtoffer dan voorafgaande aan de hoorzitting van de strafrechter een zgn. voegingsformulier insturen om zich te voegen in het strafproces. Op grond van artikel 51b, tweede lid, van het Wetboek van Strafvordering, kan het slachtoffer dat ook nog doen tijdens de hoorzitting van de strafrechter totdat de strafrechter het woord heeft gegeven aan de officier van justitie voor het formuleren van zijn eis. Tot dat moment kan het slachtoffer zich tijdens de hoorzitting van de strafrechter ook voegen in het strafproces door mondeling opgave te doen van de door hem geleden schade. Als het slachtoffer zich heeft gevoegd in het strafproces, zal de rechter zich in dat proces zowel uitspreken over de straf die de verdachte krijgt als over het verzoek om schadevergoeding. Wanneer hij dat verzoek toewijst, legt hij meestal tegelijkertijd en voor hetzelfde bedrag een schadevergoedingsmaatregel op als bedoeld in artikel 36f van het Wetboek van Strafrecht. Zo'n maatregel maakt het mogelijk dat het Centraal Justitieel Incassobureau de schadevergoeding bij

de veroordeelde incassert ten behoeve van het slachtoffer en kan ook worden opgelegd wanneer het slachtoffer zich niet heeft gevoegd in het strafproces. Een derde mogelijkheid voor de strafrechter om een veroordeelde te verplichten de door hem aangerichte schade te vergoeden, is om bij het opleggen van de straf te bepalen dat deze (gedeeltelijk) niet ten uitvoer wordt gelegd wanneer de veroordeelde de schade van het slachtoffer vergoedt. Een dergelijke voorwaardelijke veroordeling is mogelijk op grond van artikel 14c van het Wetboek van Strafrecht. In een strafproces kunnen alleen eenvoudige gevallen van schadevergoeding worden behandeld. Op grond van artikel 51a, derde lid, van het Wetboek van Strafvordering, is het mogelijk een vordering tot schadevergoeding te splitsen, d.w.z. dat het slachtoffer de rechter verzoekt om zich alleen uit te spreken over het eenvoudige deel van de schade. Het ingewikkelde deel van de vordering kan het slachtoffer dan vorderen in een civiele procedure. Op die mogelijkheid wordt hieronder verder ingegaan.

d) via een burgerlijk proces

Naast de hiervoor besproken manieren om de schade vergoed te krijgen, kan het slachtoffer een civiele procedure aanspannen tegen de verdachte en deze aansprakelijk stellen voor de geleden schade. In zo'n procedure staat de verdachte niet terecht voor het strafbare feit dat hij heeft gepleegd, maar gaat het alleen om de schadevergoeding. Een civiele procedure is alleen mogelijk met betrekking tot vorderingen die niet reeds in het strafproces zijn behandeld.

e) verhaal op een verzekeringsmaatschappij

Behalve de vier zojuist genoemde mogelijkheden om de schade op de verdachte te verhalen, zal moeten worden nagegaan of de schade geheel of gedeeltelijk door een verzekering is gedekt. Het is belangrijk dat de verzekeringsmaatschappij zo spoedig mogelijk op de hoogte wordt gesteld van de geleden schade. Ook een WA verzekering of een Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren van de verdachte kan uitkomst bieden. Maar meestal hebben deze verzekeringen een uitsluitingsclausule op grond waarvan slechts tot uitkering wordt overgegaan als de verzekerde niet opzettelijk heeft gehandeld.

f) beroep op het Schadefonds Geweldsmisdrijven

Daarnaast kan een beroep op het Schadefonds Geweldsmisdrijven worden gedaan om, in geval van materiële en immateriële schade, voor een uitkering in aanmerking te komen. Het Schadefonds Geweldsmisdrijven vergoedt niet de totale schade, maar doet slechts een uitkering naar redelijkheid en billijkheid.

Voor meer informatie

Expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Lange Voorhout 9, 2514 EA Den Haag, t. (070) 376 57 00,

www.evpt.nl, info@evpt.nl



Bijlage: voorbeelden van brieven aan de klant

De manager stuurt per gewone post en aangetekend een brief aan de klant waarin deze erop wordt gewezen dat zijn gedrag ontoelaatbaar is. Tevens zullen in de brief aan de klant de gevolgen moeten worden vermeld die de manager aan dat gedrag verbindt. Zo kan in bepaalde gevallen de klant de toegang tot het pand worden ontzegd (pandverbod), de (verdere) dienstverlening aan de klant worden geweigerd en zal aangifte bij de politie worden gedaan. In geval van schade zal in de brief moeten worden vermeld dat deze op de klant zal worden verhaald.

1. Voorbeeld van een schriftelijke waarschuwing

Geachte heer/mevrouw,

Op [datum] hebt u met uw gedrag overlast veroorzaakt in het pand [naam vestiging] aan de [straat] in [plaats].

Beschrijving van het voorval:

- de aanleiding;
- de toedracht;
- de aard en de omvang van de aangerichte schade.

Ik wijs u er nadrukkelijk op dat [naam van de organisatie] dit gedrag niet tolereert.

Ditmaal volsta ik met een waarschuwing, maar als u nogmaals overlast veroorzaakt zal ik u met onmiddellijke ingang de toegang tot het pand [naam vestiging] aan de [straat] in [plaats] ontzeggen.

Hoogachtend,

.....

[handtekening en naam vestigingsmanager]



2. Voorbeeld van een brief waarbij een lokaalverbod wordt opgelegd

Geachte heer/mevrouw,

Op [datum] hebt u met uw gedrag overlast veroorzaakt in het pand [naam vestiging] aan de [straat] in [plaats].

Beschrijving van het voorval:

- de aanleiding;
- de toedracht;
- de aard en de omvang van de aangerichte schade.

Uw optreden is voor mij aanleiding geweest om:

- u aan te houden;
- u te verwijderen;
- u over te dragen aan de politie;
- bij de politie aangifte te doen;
- u de toegang tot het pand [naam vestiging] met ingang van [datum] te ontzeggen tot [datum];
- de dienstverlening aan u te weigeren/te beëindigen.

Overtreding van het verbod om genoemd pand te betreden is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemd pand betreedt maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk, zal ik u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen en zal ik daarvan aangifte doen bij de politie.

Als u in de toekomst contact wenst met [naam van de organisatie] kunt u dat schriftelijk doen of uw belangen laten behartigen door een door u aan te wijzen zaakwaarnemer. Van uw zaakwaarnemer wordt uiteraard verwacht dat deze zich op correcte wijze zal gedragen. Als u besluit een zaakwaarnemer aan te wijzen verzoek ik u naam en adres van deze zaakwaarnemer schriftelijk aan mij door te geven.

Tot slot wijs ik u erop dat de beëindiging/weigering van de dienstverlening gevolgen kan hebben voor uw uitkering en dat ik de door u aangerichte schade op u zal verhalen.

Om verzekerd te zijn van ontvangst, stuur ik u deze brief zowel aangetekend als per gewone post. Aan het hoofd van de plaatselijke politie [gemeente] en aan [instanties, bijv. UWV en gemeente] heb ik een afschrift gezonden van deze brief.

Hoogachtend,

.....

[handtekening en naam vestigingsmanager]

