

SANCTIES EN REGIEMAATREGELEN NA NORMOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Onderdeel van de Arbocatalogus Veilige Publieke Dienstverlening, sector Gemeenten

Doelgroep	Leidinggevendenden, coördinator agressie en geweld
Inhoud	Maatregelen en sancties voor de gemeente en haar ketenpartners in het sociaal domein
Versie	Maart 2019

Van sanctie naar regiemaatregel

Het beleid Veilige Publieke Dienstverlening kent, conform het toetsingskader van de Inspectie SZW een 'dadergerichte aanpak'. De dadergerichte aanpak wordt door gemeenten ingevuld door het opleggen van maatregelen en sancties na een incident van normoverschrijdend gedrag. Een 'maatregel' is daarbij een actie die tot doel heeft herhaling te voorkomen en een veilige situatie te herstellen. Bij een 'sanctie' hebben we het over een bestraffing na normoverschrijdend gedrag.

Gemeenten bepalen hun eigen maatregelen en sancties voor agressief gedrag van burgers. De doelen die de gemeente daarin hanteert kunnen zijn:

- Herstellen van de dienstverleningsrelatie
- Voorkomen van (herhaling van) normoverschrijdend gedrag
- Bestrafen van normoverschrijdend gedrag
- Herstellen/compenseren van geleden schade

Er kan vervolgens gekozen worden voor een maatregel of een sanctie. Een maatregel is bijvoorbeeld een incidentgesprek of een schriftelijke waarschuwing, een sanctie is bijvoorbeeld een ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis. Aangifte doen is een maatregel die door de gemeente genomen wordt. De rechter bepaalt echter of de agressor straf krijgt. In sommige gevallen kan de gemeente ook zelf straffen. De Participatiewet biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid om bij wijze van sanctie op de uitkering te korten.

De werkwijze in het kader van Veilige Publieke Dienstverlening voorziet in de mogelijkheid van het voeren van een **incidentgesprek** (voorheen ordegesprek) met de burger.

In dit gesprek wordt de burger aangesproken op zijn/haar gedrag, wordt de grens daarin gesteld en worden afspraken voor de toekomst gemaakt. Als de burger aanspreekbaar is op het gedrag dan wordt de burger de gelegenheid geboden zijn/haar kant van het verhaal te belichten. Op die manier wordt hoor en wederhoor toegepast. Het is aan de inschatting van de gemeente of er na een incidentgesprek al dan niet een andere maatregel of sanctie wordt opgelegd.

Het opleggen van een maatregel of sanctie dient proportioneel te zijn en helder moet zijn welk doel ermee beoogd wordt. Om dat te bewaken hanteren gemeenten in het algemeen vaste maatregelen of sancties, die zijn vastgelegd in een sanctie- of maatregelenmatrix. Voorafgaand aan het feitelijk opleggen van maatregelen of sancties wordt veelal intern overleg gevoerd met bv. de coördinator agressie en geweld en een afdelingshoofd, om te toetsen of de beoogde maatregel of sanctie ook in de onderhavige situatie passend is.

De in het algemeen door gemeenten gehanteerde (basis) maatregelen-/sanctiematrix ziet er als volgt uit:

Start: voeren van een incidentgesprek

Soort agressie (face-to-face, of schriftelijk of via sociale media)	Sanctie*	Sanctie bij recidive*
(Non-)verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Pandverbod 1 maand en melding bij de politie
Persoonlijke bedreiging	Pandverbod 3 maanden	Pandverbod 6 tot 12 maanden
Fysiek geweld zaakgericht	Pandverbod 6 tot 12 maanden	Pandverbod 12 tot 18 maanden
Fysiek geweld mensgericht	Pandverbod 12 maanden	Pandverbod 24 maanden
Combinatie van agressievormen	Toepassing van de hoogste sanctie	Verdubbeling van de sanctie

* Bij strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij de politie

Na de decentralisaties werken gemeenten, samen met ketenpartners, ook in het sociaal domein. In de meeste gevallen betekent dat het afleggen van huisbezoeken/voeren van keukentafelgesprekken.

Waar het traditionele maatregelen-/sanctiebeleid vooral gericht is op het corrigeren van gedrag van de burger door deze aan te spreken op gedrag en in voorkomende gevallen (tijdelijk) de toegang tot locaties van de gemeente te ontfemen, voldoet dat niet altijd in het sociaal domein. Uiteraard geldt ook in een hulpverleningsrelatie dezelfde organisatienorm.

Door de aard van de problematiek in het sociaal domein kan het echter juist nodig zijn om in situaties waar sprake is van agressie 'achter de voordeur te kunnen kijken'. Als een burger een medewerker van een sociaal team liever niet over de vloer heeft en zich agressief gedraagt aan de deur, met als resultaat dat de dienstverlening wordt gestaakt, is dat een vorm van 'agressie belonen'.

In de beschreven context worden maatregelen of sancties zoals beschreven in bovenstaande matrix vertaald vanuit het begrip '**regie voeren**'. Bij iedere situatie waarin sprake is van normoverschrijdend gedrag wordt naar maatregelen gekeken vanuit het uitgangspunt dat de gemeentelijke overheid in staat moet zijn en blijven om regie te houden over de condities waaronder wel/geen dienstverlening wordt geleverd. Sancties worden dan **regiemaatregelen**.

Ook als op deze manier gekeken wordt is het bovenstaande overzicht een basis van waaruit wordt gewerkt. Door te werken vanuit regievoering wordt, gezamenlijk, bekeken wat er in de casus in het geding is en hoe de organisatie verkiest hierop te reageren.

Een variant van sanctiebeleid kan dan zijn:

Start: voeren van een incidentgesprek

Type incident (face-to-face, schriftelijk en via social media)	Sanctie*	Sanctie bij recidive*
(Non-)verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	- Ontzegging tot het wijkteam 1 maand en melding bij de politie - Noodzakelijk huisbezoek met de wijkagent/politie
Persoonlijke bedreiging	- Ontzegging tot het wijkteam# en/of contactverbod 3 maanden - Pandverbod 3 maanden - Noodzakelijk contact met twee collega's in een beveiligde spreekkamer op het gemeentehuis - Noodzakelijk huisbezoek met de wijkagent/politie	- Ontzegging tot het wijkteam# en/of contactverbod 6 tot 12 maanden - Pandverbod 6 tot 12 maanden - Noodzakelijk contact in een beveiligde spreekkamer op het gemeentehuis in aanwezigheid van de politie - Noodzakelijk huisbezoek met de politie
Fysiek geweld zaakgericht	- Ontzegging tot het wijkteam# en evt. contactverbod 6 tot 12 maanden - Pandverbod 6 tot 12 maanden - Noodzakelijk contact in een beveiligde spreekkamer op het gemeentehuis in aanwezigheid van de politie - Noodzakelijk huisbezoek met de politie	- Ontzegging tot het wijkteam# en evt. contactverbod 12 tot 18 maanden - Pandverbod 12 tot 18 maanden - Noodzakelijk contact in een beveiligde spreekkamer op het gemeentehuis in aanwezigheid van de politie, of op het politiebureau in aanwezigheid van de politie - Noodzakelijk huisbezoek met de politie
Fysiek geweld mensgericht	- Ontzegging tot het wijkteam# en evt. contactverbod 12 maanden - Pandverbod 12 maanden - Noodzakelijk contact in een beveiligde spreekkamer op het gemeentehuis in aanwezigheid van de politie, of op het politiebureau - Noodzakelijk huisbezoek met de politie	- Ontzegging tot het wijkteam# en evt. contactverbod 24 maanden - Pandverbod 24 maanden - Noodzakelijk contact in een beveiligde spreekkamer op het gemeentehuis in aanwezigheid van de politie, of op het politiebureau in aanwezigheid van de politie - Noodzakelijk huisbezoek met de politie

Het uitgangspunt is dat als een burger een ontzegging heeft er geen huisbezoek plaatsvindt, maar een contact op het gemeentehuis, of op het politiebureau. Alleen als het strikt noodzakelijk is wordt er in voorkomende gevallen een huisbezoek gebracht, altijd samen met de politie. Als een burger weigert naar het gemeentehuis te komen, wordt (indien er sprake is van vrijwilligheid van dienstverlening) de dienstverlening gestopt.

Als een burger verplicht is naar het gemeentehuis te komen wordt deze hiertoe gesommeerd, waar nodig door de politie. In deze gevallen kan ook gekozen worden voor een afspraak op het politiebureau.

Beschreven vormen van normoverschrijdend gedrag kunnen hun oorzaak vinden in verward gedrag, middelenmisbruik of LVB-problematiek. Als dat aan de orde is, is onderdeel van 'regisseren' het inschakelen van de gemeentelijke coördinator verward gedrag.

Ook deze persoon kan regie voeren op de casus en evt. bijvoorbeeld contact leggen met de GGZ of de casus (laten) inbrengen in het driehoeksoverleg.

Raadpleegbaarheid van actuele sancties of maatregelen in GIR

Als onderdeel van de afspraken over gegevensuitwisseling binnen de gemeente en met ketenpartners (als daarmee een convenant is gesloten) heeft het GIR een raadpleegfunctie, bedoeld voor medewerkers die uit hoofde van hun functie en gerelateerd aan veilig kunnen werken, persoonsgegevens kunnen raadplegen van burgers die eerder een maatregel of sanctie opgelegd hebben gekregen op basis van een agressieincident.

Medewerkers die 'raadpleger' zijn kunnen door naam en geboortedatum van een burger in het GIR op te zoeken, checken of er een verhoogd risico op het ontstaan van agressie is op basis van historie. Inzicht in deze gegevens stelt medewerkers en leidinggevendenden in staat om voorzorgsmaatregelen te nemen.

Er zijn maximale termijnen verbonden aan de raadpleegbaarheid van persoonsgegevens na agressieincidenten.

De maximale raadpleegtermijnen zijn als volgt:

Maatregel of sanctie	Raadpleegtermijn
Incidentgesprek (ordegesprek)	Datum invoer + 24 maanden
Schriftelijke waarschuwing	Datum invoer + 24 maanden
Pand- of contactverboden	Datum einde van het verbod + 24 maanden
Strafbare feiten waarvan aangifte is gedaan	Datum afloop van de maatregel + 24 maanden

Schonen van gegevens in GIR

Zaken die in GIR zijn geregistreerd worden na een bepaalde termijn 'geschoond'.

De afspraken hieromtrent zijn als volgt:

- Verwijderen van incomplete incidenten: na 3 maanden
- Verwijderen van vervallen incidenten: na 60 maanden
- Archiveren (anonimiseren door persoonsgegevens van medewerker en veroorzaker te verwijderen): na 60 maanden
- Schonen van inactieve medewerkers met een GIR account: na 36 maanden

Verder lezen:

- Aangifte doen en ELA
- Schade verhalen en voegen
- Personen met verward gedrag