

Reactiemogelijkheden

De mogelijkheden van werkgevers met publieke taken in de aanpak tegen agressie en geweld

Deze brochure van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en is tot stand gekomen in samenwerking met het ministerie van Justitie



Ministerie van
**Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**



INHOUDSOPGAVE

	VOORWOORD	1
1.	ALGEMEEN	2
1.1	Uitgangspunten	2
1.2	Wat wordt verstaan onder agressie en geweld?	2
2.	REACTIEMOGELIJKHEDEN	3
2.1	Waarschuwen	3
2.2	Verwijderen uit het gebouw	3
2.3	Dienstverlening staken	3
2.4	Registratie van gegevens	4
2.4.1	Incidentgegevens	4
2.4.2	Persoonsgegevens	4
	- Slachtoffergegevens	4
	- Dadergegevens (zwarte lijst)	4
2.5	Diverse verboden	5
2.5.1	Gebiedsverbod	5
2.5.2	Pand- / toegangsverbod	5
2.5.3	Reis en/of verblijfsverbod	6
2.6	Strafrechtelijke mogelijkheden	6
2.6.1	Burgerarrest	7
2.6.2	De politie	7
	Aangifte bij de politie	7
	- Elders domicilie kiezen	7
	- Aangifte door werkgever	8
	(Anonieme) melding bij de politie	8
2.6.3	Het Openbaar Ministerie	8
2.6.4	De rechter	9
2.7	Schadeverhaal	9
2.7.1	Manieren om schade te verhalen	9
	Strafrechtelijk proces	9
	- Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie	9
	- Voegen in strafzaak	9
	Civielrechtelijk proces	10
	- Cessie	10
	- Regresrecht	10
	Schadefonds Geweldsmisdrijven	10
2.8	Slachtofferhulp en informatie	11
2.8.1	Slachtofferinformatieloket	11
2.8.2	Slachtofferhulp Nederland	11
2.8.3	Juridisch loket	11
3.	TELEFOONNUMMERS EN INTERNET	12

VOORWOORD

Werkgevers en werknemers van een organisatie met een publieke taak, kunnen in aanraking komen met agressie en geweld tijdens het werk. Het onderwijs, de gezondheids- en welzijnssector, politie en Justitie zijn hier voorbeelden van. Vaak bestaat er binnen een organisatie onvoldoende inzicht en kennis over de reactiemogelijkheden na een incident met agressie en geweld, met het risico dat niet altijd adequaat wordt gereageerd.

Deze brochure is tot stand gekomen in het kader van het programma *Veilige Publieke Taak* van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit programma beoogt dat werkgevers en werknemers met een publieke taak hun werkzaamheden op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren.

De brochure gaat in op de mogelijke reacties op een incident met agressie en geweld. Het is belangrijk te weten welke reactie op welk moment het meest effectief is. Het maken van een keuze wordt eenvoudiger als er een duidelijk beeld is van de mogelijkheden en aanpak, evenals inzicht in de gevolgen van die keuze. De zwaarte van een reactie kan variëren. Bij recidivisten ligt een zwaardere reactie voor de hand dan bij de zogenoemde first-offenders. Maar het belangrijkste is dat er een reactie komt.

De mogelijkheden in deze brochure zijn vooral reactief. Uiteraard is voorkomen beter dan genezen. Met een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) kunt u in kaart brengen welke risico's uw werknemers lopen en welke preventieve maatregelen u moet nemen. Een arbodienst of arbodeskundige kan helpen bij het opstellen van de RI&E. Zo ontstaat binnen uw organisatie inzicht in welke vorm en in welke mate agressie en geweld voorkomt. Een hulpmiddel bij het ontwikkelen van beleid tegen agressie en geweld is het zogenaamde 5-W stappenplan, gebaseerd op: Willen, Weten, Wegen, Werken en Waken. Meer informatie over dit stappenplan is te vinden op de site van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).

1. ALGEMEEN

1.1 Uitgangspunten

Iedere werkgever is verplicht zijn werknemers te beschermen tegen geweld. U moet beleid voeren gericht op preventie en beperking van agressie en geweld. Daarnaast bent u verplicht de werknemers voor te lichten over de risico's die zij tijdens het werk lopen en de maatregelen die zijn genomen om deze risico's zoveel mogelijk te beperken. De werknemer is verplicht dit beleid en de geldende voorschriften op te volgen.

Het is belangrijk dat uw organisatie aangeeft agressie en geweld niet te accepteren. Informeer burgers over de preventieve maatregelen die zijn genomen, over eventuele huisregels en de consequenties van het overtreden van deze huisregels.

Als werknemers geconfronteerd worden met agressie of geweld, is snelle opvang erg belangrijk, ook voor u als werkgever. Slachtoffers van een incident voelen zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of bestaat zelfs de kans op arbeidsongeschiktheid. Door onmiddellijke opvang van werknemers die geconfronteerd zijn met agressie en geweld, verloopt de re-integratie op het werk beter. Ook neemt de kans op langdurig ziekteverzuim aanmerkelijk af.

1.2 Wat wordt verstaan onder agressie en geweld?

Er zijn diverse omschrijvingen van agressie en geweld in omloop, die allemaal anders worden geïnterpreteerd. Immers, persoonlijke grenzen van werknemers verschillen sterk. Ook tussen organisaties onderling bestaan interpretatieverschillen. Hierdoor is het moeilijk om gezamenlijke grenzen te stellen en komt het voor dat er op verschillende wijze op incidenten wordt gereageerd.

In het programma *Veilige Publieke Taak* is afgesproken agressie en geweld in te delen naar verbaal geweld, non-verbaal geweld, (serieuze) bedreigingen en fysiek geweld.

Onder verbaal geweld wordt onder andere verstaan: uitschelden, vernederen, discrimineren, en het uitlokken van ruzie.

Onder non-verbaal geweld vallen onder andere: het hinderen/werken bemoeilijken, stalken, het bij zich hebben van gevaarlijke voorwerpen, dieren, of (vuur)wapens en bespugen.

(Serieuze) bedreigingen beperken zich soms niet alleen tot de werknemer maar ook tot mensen om hen heen, zoals familieleden. Bedreigingen kunnen plaatsvinden door het gebruik van woorden, voorwerpen en/of wapens.

Onder fysiek geweld wordt verstaan: het gebruik van lichamelijk geweld door bijvoorbeeld slaan, schoppen, stompen, pijn toebrengen door klemmen, bijten, prikken of het beschadigen en vernielen van goederen.

Kort gezegd gaat het om diverse vormen van niet-acceptabel gedrag. Dergelijk gedrag kan vergaande gevolgen hebben voor zowel de werknemers als voor de organisatie. Dit kan variëren van een onaangenaam gevoel en gevoelens van bedreiging, tot psychische schade, lichamelijk letsel, materiële schade, en in zeer uitzonderlijke gevallen zelfs tot de dood.

Wanneer er sprake is van een incident dat binnen bovenstaande omschrijvingen valt, moet er altijd een reactie volgen. Welke reactie dit is, hangt af van de omstandigheden van het incident, welke (wettelijke) mogelijkheden er zijn en welke reactie het meest effectief is. Hierbij moet u steeds de proportionaliteit en de subsidiariteit in het oog houden. Dat wil zeggen, dat de reactie in verhouding moet staan tot de zwaarte van de overtreding en dat het doel dat u wilt bereiken niet op een andere, voor de dader minder ingrijpende manier, kan worden gerealiseerd.

2. REACTIEMOGELIJKHEDEN

Er zijn diverse reactiemogelijkheden op een incident van agressie en geweld. Welke reactie op welk moment het meest effectief of wenselijk is, hangt af van de omstandigheden van het incident, de wens van de werknemer en de organisatie, en de (wettelijke) mogelijkheden.

Op het moment dat burgers weten wat van hen wordt verwacht en wat zij van de organisatie die zij bezoeken mogen verwachten, ontstaat er minder snel discussie over ongewenst gedrag. Schep daarom duidelijkheid voor zowel werknemers als burgers over wat zij van elkaar mogen verwachten. Dit kan bijvoorbeeld door het opstellen van huisregels. Stuur deze regels van tevoren naar burgers, plaats ze op de website of in huis-aan-huisbladen. Leg de huisregels ook ter informatie bij de balie en/of hang ze op borden in de wachtruimten.

2.1 Waarschuwen

Wanneer een burger zich voor de eerste keer schuldig maakt aan agressief gedrag kan hij, uiteraard afhankelijk van de ernst van dat gedrag, een waarschuwing krijgen. Bijvoorbeeld door middel van een gesprek of door het uitreiken van een 'gele kaart'. Een gele kaart is meestal een brief waarin de burger wordt aangesproken op zijn gedrag. De burger wordt duidelijk gemaakt dat zijn gedrag onacceptabel is en wat de consequenties zullen zijn als dit gedrag zich herhaalt ('rode kaart'). Denk bijvoorbeeld aan:

- het staken van de dienstverlening gedurende een bepaalde periode (zie paragraaf 2.3);
- het verstrekken van een pand/toegangsverbod (zie paragraaf 2.5.2);
- het doen van aangifte bij de politie (zie paragraaf 2.6.2).

Het karakter van deze brief/waarschuwing bepaalt de organisatie zelf.

In situaties waarin een burger zich, ook al is het voor de eerste keer, schuldig maakt aan ernstig agressief gedrag (denk bijvoorbeeld aan het toepassen van fysiek geweld of het uiten van serieuze bedreigingen), dan is het uitreiken van een waarschuwing veelal een gepasseerd station. Het ligt dan in de rede om direct over te gaan tot het doen van aangifte, eventueel in combinatie met andere reactiemogelijkheden zoals het verstrekken van een toegangsverbod.

In het project Veiligezorg® van de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ) werken ziekenhuizen, gemeenten, politie en Justitie samen om agressie in ziekenhuizen terug te dringen. Dat gebeurt door het opstellen van duidelijke gedragsregels, het treffen van concrete maatregelen en het maken van heldere afspraken tussen ziekenhuizen, gemeenten, politie en Justitie. Voor meer informatie hierover zie www.veiligezorg.nl.

2.2 Verwijderen uit het gebouw

Als een burger zich misdraagt en dat blijft doen nadat hij is aangesproken op zijn gedrag, kan de rechthebbende (of namens deze een werknemer) hem verzoeken het gebouw te verlaten. Als de burger tot tweemaal toe weigert te vertrekken, is hij wederrechtelijk aanwezig en maakt hij zich schuldig aan lokaalvredebreuk. De werknemer kan dan aan de politie vragen de burger uit het pand te verwijderen.

2.3 Dienstverlening staken

De Arbeidsomstandighedenwet geeft elke werknemer de verplichting om bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen te nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen. In dat geval mag hij het werk stilleggen en dus zijn dienstverlening staken.

Niet voor iedere organisatie met een publieke taak is het eenvoudig de dienstverlening te staken. Vooral hulpverleningsorganisaties zoals ambulances, ziekenhuizen, politie en brandweer kunnen vaak niet stoppen met hun hulp- en/of dienstverlening. De politie moet juist vaak optreden in agressie- en geweldssituaties en zeker bij levensbedreigende gevallen is het staken van de dienstverlening meestal geen optie.

Van staken van de hulpverlening kan alleen sprake zijn als voldaan is aan een van de twee volgende criteria: dreiging van gevaar voor gezondheid en leven van de hulpverlener zelf; of als de hulpverlener niet kan voldoen aan de eisen van goed hulpverlenerschap. Voor een aantal organisaties kan het staken van de dienstverlening echter wel uitkomst bieden. Zo kan bijvoorbeeld op grond van de Wet Werk en Bijstand de bijstandsuitkering voor een bepaalde periode gekort worden, wanneer de belanghebbende zich zeer ernstig misdraagt tegenover het College van Burgemeesters en Wethouders of zijn werknemers. Onder de term 'zeer ernstig misdragen' worden diverse vormen van agressie verstaan. Er moet in ieder geval sprake zijn van verwijtbaarheid en van gedrag dat in het normale menselijke verkeer in alle gevallen als onacceptabel wordt beschouwd. Ook verbaal geweld kan hieronder vallen.

Het staken van de dienstverlening kan gepaard gaan met een toegangs-, contact- of verblijfsverbod, maar dat hoeft niet.

2.4 Registratie van gegevens

Registratie van incidenten geeft inzicht in de aard, omvang en achtergrond van agressie en geweld binnen uw organisatie. Zo kan bestaand beleid gecontroleerd worden op effectiviteit en kunnen preventieve maatregelen worden bijgesteld of ontwikkeld. Daarnaast dient registratie als startsignaal voor de (eerste) opvang en nazorg van betrokkenen en kan het dienen als bewijs in een eventuele gerechtelijke procedure voor het verhalen van schade. Op grond van de Arbowet bent u verplicht agressie- en geweldsincidenten te registreren. Dit kan op verschillende manieren.

2.4.1 Incidentgegevens

Indien u zich beperkt tot het registreren van incidentgegevens (dus zonder registratie van werknemer- en dadergegevens) is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) niet van toepassing. U kunt deze gegevens zonder meer vastleggen en uitwisselen met andere organisaties (indien gewenst).

2.4.2 Persoonsgegevens

Het vastleggen van persoonsgegevens valt onder de Wbp. Melding hiervan aan het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) is in beginsel verplicht omdat het een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens betreft. Het Cbp stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast. Melding is echter niet verplicht als de betrokkene toestemming heeft gegeven voor verwerking van zijn gegevens. Wanneer u deze gegevens wilt uitwisselen met andere organisaties, kunnen andere regels gelden. Meer informatie over het vastleggen van persoonsgegevens is te vinden op de website van het Cbp, www.cbpweb.nl.

Slachtoffergegevens

Het registreren van gegevens van de betrokken werknemer(s) valt onder registratie van persoonsgegevens. Voor een werkgever is informatie over de betrokkene van belang vanwege het starten van de hulpverlening (bedrijfsopvang), begeleiding bij het doen van aangifte en het eventueel verhalen van de schade op de dader.

Dadergegevens (zwarte lijst)

U kunt ervoor kiezen dadergegevens te registreren, bijvoorbeeld om een zogenaamde 'zwarte lijst' in te voeren. Naast de verplichte melding, zal het Cbp dan een voorafgaand onderzoek instellen. Dit houdt in dat het Cbp onderzoekt of het belang van de bedrijfstak bij een zwarte lijst te rechtvaardigen is en toetst of er voldoende waarborgen zijn. De Wbp geeft de norm aan voor de inrichting van een zwarte lijst. De dadergegevens zijn mede bepalend voor de wijze waarop de dader in het maatschappelijk verkeer wordt beoordeeld of behandeld. Dit betekent dat de persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze, in overeenstemming met de Wbp, moeten worden verwerkt.

Motiveer bij de aanleg van een zwarte lijst dat er een gerechtvaardigd belang is voor deze lijst. Dat wil zeggen dat het verwerken van persoonsgegevens noodzakelijk moet zijn voor het gerechtvaardigd belang (proportionaliteit). Geef ook aan dat het doel niet op een andere, voor de dader minder ingrijpende, manier kan worden gerealiseerd (subsidiariteit). Beargumenteer tevens waarom het belang van de organisatie zwaarder weegt dan het privacybelang van de dader. Kijk hierbij naar de ernst van de vergrijpen en de consequenties van een plaatsing op de lijst voor de dader.

Als de zwarte lijst beschikbaar wordt gesteld voor meerdere organisaties, bijvoorbeeld bij behoefte aan onderlinge uitwisseling van gegevens, moet er sprake zijn van een zwaarwegend belang dat deze inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de dader rechtvaardigt.

Alle toetsingscriteria staan op de website van het Cbp, www.cbpweb.nl onder checklist zwarte lijsten.

2.5 Diverse verboden

Een burger kan de huisregels overschrijden door agressief gedrag te vertonen. Wanneer hij daarop is aangesproken, maar zijn gedrag niet verbetert, kan - afhankelijk van het type dienstverlening en onder bepaalde voorwaarden - een gebiedsverbod, een toegangs- of pandverbod of een reis- of verblijfsverbod worden opgelegd, mits dit bij wet is geregeld. Let bij een dergelijk verbod goed op proportionaliteit en subsidiariteit, want het is een ingreep in de bewegingsvrijheid van de burger en bewegingsvrijheid is een grondrecht. Op een grondrecht kan alleen inbreuk worden gemaakt als dit wettelijk is geregeld.

Zonder een effectieve handhaving heeft het opleggen van een verbod geen meerwaarde. Het is daarom noodzakelijk dat de betrokkenheid van politie, OM en gemeente is gegarandeerd.

Daarnaast is het wenselijk dat een verbod onderdeel uitmaakt van een pakket aan maatregelen in het kader van het veiligheidsbeleid, zoals bijvoorbeeld huisregels en training van werknemers in het omgaan met agressie en geweld. Schending van een verbod is een strafbaar feit (bijvoorbeeld lokaalvredebreuk art. 139 wetboek van strafrecht). Doe hiervan aangifte bij de politie.

2.5.1 Gebiedsverbod

De burgemeester kan op grond van artikel 172, derde lid, van de Gemeentewet, bevelen geven ter handhaving van de openbare orde. Het doel van deze bevelen is om de rust en orde ter plaatse te herstellen. Op basis van dit artikel worden in de praktijk zogenaamde 'gebiedsverboden' uitgevaardigd. Deze (bestuurlijke) bevelen richten zich tot personen die in een aangewezen gebied de openbare orde verstoren door hun overlastgevend gedrag. De strekking ervan is dat betrokkene zich gedurende een bepaalde termijn niet mag ophouden in en rond een bepaalde locatie. Deze bevelen hebben doorgaans een duur van maximaal vier weken. Onder omstandigheden kunnen personen die door hun gedrag de openbare orde ernstig verstoren – dus ook personen die agressief gedrag vertonen – uit de directe omgeving worden geweerd. De mate van ordeverstoring en de noodzaak van het gebiedsverbod moeten duidelijk worden gemotiveerd. De maatregel impliceert immers een beperking van de bewegingsvrijheid. Een dossier van de strafbare en ordeverstorende gedragingen en een goed gemotiveerd voorstel van de politie zijn daarom onontbeerlijk. In het kader van de vervolging van een strafbaar feit kan het gebiedsverbod, in combinatie met een voorwaardelijke straf, als bijzondere voorwaarde door de rechter worden opgelegd.

2.5.2 Pand-/toegangsverbod

Als een burger de huisregels schendt, kunt u een toegangsverbod opleggen. Dit houdt in dat de burger zich gedurende een periode niet in het gebouw mag vertonen en ook geen telefonisch contact op mag nemen. Weliswaar kan een gebouw of ruimte openbaar zijn en dus voor iedereen toegankelijk, de openstelling geldt niet zonder voorwaarden. Het gebouw is vaak op vaste tijden geopend en de burger dient een redelijk doel te hebben om binnen te komen. De gebruiker of

beheerder van het gebouw, of de door hem aangewezen persoon, kan het gebod opleggen. Dit betekent dat de toegang ook kan worden ontzegd door een (ingehuurde) werknemer van een beveiligingsdienst.

Voor het opleggen van een toegangsverbod is het vereist dat de huisregels voor alle burgers duidelijk zichtbaar zijn, dat daarin staat vermeld welk gedrag niet wordt geaccepteerd, en dat overtreding van die regels een toegangsverbod kan opleveren. Leg in uw beleid vast wanneer uw organisatie hiertoe overgaat en voor hoe lang. Houd hierbij rekening met proportionaliteit en subsidiariteit en discrimineer niet.

In de praktijk legt een organisatie een verbod op door een brief te sturen aan de burger die ongewenst gedrag heeft vertoond. Vermeld daarin op grond van welk gedrag (gedragingen) het verbod opgelegd wordt en voor welke duur. Geef ook aan of het verbod de mogelijkheid openhoudt voor (telefonisch) contact via derden of schriftelijk contact. Stel de politie op de hoogte van het verbod dat de organisatie gaat opleggen, vooral in verband met eventuele handhaving.

Als een burger in strijd met het toegangsverbod toch het gebouw binnentreedt, is hij strafbaar op grond van artikel 138 Wetboek van Strafrecht (huisvredebreuk), dan wel artikel 139 Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk) in geval van gebouwen bestemd voor de openbare dienst. Indien de burger ondanks een verzoek om te vertrekken niet weggaat, kunt u de politie inschakelen. Het toegangsverbod kan ook, in combinatie met een voorwaardelijke straf, als bijzondere voorwaarde door de rechter worden opgelegd.

2.5.3 Reis- en verblijfsverbod in het openbaar vervoer

Het ministerie van Justitie heeft in samenwerking met het ministerie van Verkeer en Waterstaat (V&W), het Openbaar Ministerie (OM), de politie en andere betrokkenen een handreiking voor reis- en verblijfsverboden in het openbaar vervoer opgesteld. Een reisverbod is een verbod om gedurende een bepaalde periode gebruik te maken van een of meerdere vormen van openbaar vervoer. Een verblijfsverbod is een verbod om zich gedurende een bepaalde periode te bevinden in, of in de onmiddellijke nabijheid van een station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften.

Een reis- en/of verblijfsverbod berust op de Wet Personenvervoer 2000 en kan bijvoorbeeld worden opgelegd in geval van notoir zwartrijden of aan burgers die de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang verstoren. Daarnaast biedt ook het Wetboek van Strafrecht de mogelijkheid tot het opleggen van een reis- en/of verblijfsverbod in de vorm van een bijzondere voorwaarde bij een voorwaardelijke straf. Zie voor meer informatie de *Handreiking voor reis- en verblijfsverboden in het openbaar vervoer* op www.hetccv.nl.

2.6 Strafrechtelijke mogelijkheden

Veel gedragingen van agressie of geweld zijn strafbaar gesteld in het Wetboek van Strafrecht (Sr). In het geval van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak gaat het voornamelijk om de volgende strafbare feiten:

- belediging (tegen openbaar gezag) (art. 266 en 267 Sr);
- bedreiging (met geweld) (art. 285 Sr);
- fysiek geweld/misdrijven tegen het leven gericht (art. 141, 287, 288, 289, 300, 302, 303, 304, 307 en 308 Sr);
- geweldsmisdrijven tegen het openbaar gezag (art. 179, 180, 181, 182, 184, 185 Sr);
- diefstal met geweld of afpersing (art. 312 en 317 Sr);
- opruiing (art. 131 Sr);
- lokaalvredebreuk (art. 139 Sr);
- vernieling (art. 350 Sr).

2.6.1 Burgerarrest

Op grond van artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) is bij ontdekking op heterdaad iedereen bevoegd een verdachte aan te houden. Aan een zogeheten 'burgerarrest' worden echter wel voorwaarden gesteld. Zo moet de verdachte 'onverwijld' aan de politie worden overgedragen. Om te voorkomen dat de verdachte de benen neemt, mag de aanhouder (in dit geval de werknemer) dwang uitoefenen, bijvoorbeeld door hem tegen de grond te houden. Het gebruikte geweld mag niet verder gaan dan nodig is om ervoor te zorgen dat de verdachte er niet vandoor gaat.

Er is een duidelijke grens waar de geweldstoepassing moet ophouden. Zodra de verdachte zich heeft overgegeven of weerloos is, is het doel bereikt en is er geen geweld meer nodig. Dat geldt voor een aanhouding door de politie maar ook voor een aanhouding door burgers (werknemers). Het is niet raadzaam om als werknemer een aanhouding te verrichten. In verband met de eigen veiligheid en interne bedrijfsregels zal bij een eventuele aanhouding van verdachten veelal de hulp van beveiligingspersoneel of de politie worden ingeroepen. Die hebben hiervoor een speciale opleiding gevolgd en zijn vaak beter toegerust.

2.6.2 De politie

Wanneer een incident heeft plaatsgevonden wordt vaak de politie ingeschakeld, dit kan op de locatie zelf of op het politiebureau als aangifte wordt gedaan.

Aangifte bij de politie

Aangifte doen betekent de politie verzoeken een strafrechtelijk onderzoek in te stellen. Iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit is bevoegd hiervan aangifte te doen (artikel 161 Sv). Een verplichting tot het doen van aangifte geldt wanneer men kennis draagt van met name genoemde misdrijven, waaronder misdrijven tegen het leven gericht (artikel 160 Sv). Deze verplichting geldt niet voor personen die door de aangifte zelf gevaar lopen om vervolgd te worden, of voor personen die, bij vervolging van iemand, zich zouden kunnen verschonen bij het afleggen van een getuigenis (denk bijvoorbeeld aan een advocaat). Op het niet voldoen aan de in art. 160 Sv genoemde verplichting tot het doen van aangifte staat geen straf.

De politie is verplicht de aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Het is wel belangrijk dat werknemers die slachtoffer zijn van geweld, aangifte doen. Niet alleen voor de opsporing, vervolging en uiteindelijke berechting van de dader, maar ook om eventuele schade op de dader te verhalen en om beter zicht te krijgen op de problematiek ten behoeve van de aanpak van agressie en geweld. Voor de aangifte van een aantal strafbare feiten, zoals belediging, bedreiging en mishandeling is de persoonlijke beleving en ervaring van het betrokken slachtoffer heel belangrijk.

Verzamel bij het doen van aangifte zoveel mogelijk bewijsmateriaal. Denk hierbij aan foto's (bijvoorbeeld van de vernieling of van het letsel van het slachtoffer), doktersverklaringen, camerabeelden, situatieschetsen en eventuele gegevens van getuigen.

Uitgangspunt is dat bij ernstige incidenten altijd aangifte moet worden gedaan. Sommige werknemers aarzelen om aangifte te doen, omdat zij bang zijn voor represailles door de dader. In die gevallen is het goed met hen te overleggen over de mogelijkheid om elders domicilie te kiezen of dat de werkgever namens de werknemer aangifte doet.

Elders domicilie kiezen

De betrokken werknemer kan het adres van de werkgever of het adres van het politiebureau opgeven in plaats van zijn woonadres. Zijn eigen adresgegevens blijven dan uit het dossier. Het voordeel daarvan is dat het adres van de werknemer niet bekend wordt bij de verdachte. Een mogelijk nadeel is dat alle post over het verloop van de aangifte en de eventuele strafzaak naar het domicilieadres wordt gestuurd. Voor de organisatie waarvan het adres als domicilie wordt gekozen, betekent dit dat zij de post aan de werknemer/het slachtoffer door moeten sturen.

Aangifte door werkgever

In principe kan iedereen die kennis draagt van een strafbaar feit daarvan aangifte doen. Dit geldt ook voor de werkgever. De werkgever kan om verschillende redenen aangifte doen namens de werknemer, bijvoorbeeld vanwege een mogelijk schadeverhaal en/of wanneer de werknemer geen aangifte wil doen uit angst voor wraakacties. Van de werkgever wordt verwacht dat hij zich extra inspant om zijn werknemer(s) te beschermen tegen 'secundaire victimisatie' (het zich als het ware voor de tweede keer slachtoffer voelen).

Het komt ook voor dat de werknemer wel aangifte wil doen, maar daar zelf psychisch of fysiek niet toe in staat is. De werkgever kan dan, met een schriftelijke volmacht van de werknemer, namens hem aangifte doen. De persoonlijke beleving van de werknemer kan dan bijvoorbeeld via een schriftelijke verklaring in het proces-verbaal worden verwerkt. Voor de aangifte van een aantal strafbare feiten zoals belediging, bedreiging en mishandeling is de persoonlijke beleving van de betrokkene heel belangrijk.

Het feit dat een werknemer elders domicilie kiest of dat de werkgever namens hem aangifte doet, biedt geen volledige garantie dat hij niet in het verdere vervolgingsproces betrokken wordt. Hoewel het in Nederland niet zo gebruikelijk is, kan een slachtoffer, in dit geval de werknemer, in een later stadium als getuige ter terechtzitting worden gehoord

Indien een slachtoffer aangifte doet van een geweldsdelict, zal de politie vragen of de aangever er bezwaar tegen heeft dat zijn of haar persoonsgegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland biedt kosteloze ondersteuning aan slachtoffers en getuigen van strafbare feiten en zal naar aanleiding van bericht van de politie contact opnemen met de aangever. (Zie paragraaf 2.8.2 voor meer informatie).

(Anonieme) melding bij de politie

Als de betrokkene geen aangifte doet, maar alleen een melding, gaat de politie in principe niet over tot opsporingshandelingen. Een melding kan voor de politie wel aanleiding zijn om een bepaald adres wat scherper in de gaten te houden. Bovendien bouwt de politie zo een dossier op. Wanneer daar aanleiding voor is, kan de politie overgaan tot het ambtshalve instellen van een opsporingsonderzoek. Uiteraard zal de politie dit doen na overleg met de officier van justitie.

Ieder slachtoffer of getuige van een strafbaar feit kan daarvan anoniem melding doen bij Meld Misdaad Anoniem (M. 0800-7000). M. is een meldlijn voor het doorgeven van anonieme informatie over (ernstige) misdrijven, wanneer de melder bijvoorbeeld bang is voor wraakacties van of confrontatie met de dader. M. noteert geen telefoonnummers, naam en adres, en heeft geen gesprekstapes. Het is een stichting die fungeert als doorgeefluik van een melding aan de politie en andere opsporingsdiensten. Bij geweld tegen werknemers met een publieke taak is Meld Misdaad Anoniem niet het meest geschikte middel. In deze situatie wordt sterk aangeraden om aangifte te doen bij de politie.

2.6.3 Het Openbaar Ministerie

Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor de opsporing en vervolging van strafbare feiten. De officier van justitie beslist of er al dan niet vervolging wordt ingesteld en heeft daarbij een zekere mate van beleidsvrijheid, het opportunitiebeginsel. Het Openbaar Ministerie kan besluiten een zaak voor de rechter te brengen, een transactie aan te bieden of niet te vervolgen (te seponeren).

Het Openbaar Ministerie houdt bij de vervolgingsbeslissing uitdrukkelijk rekening met de belangen van het slachtoffer. Het OM houdt er ook rekening mee dat de maatschappij gebaat is bij onbelemmerde dienstverlening door werknemers met een publieke taak. Hiervoor kunnen deze werknemers extra bescherming krijgen. Het gebruik van geweld tegen werknemers met een publieke taak betekent voor de verdachte veelal een strafverzwarende omstandigheid.

2.6.4 De rechter

Indien het Openbaar Ministerie de zaak voor de rechter brengt, onderzoekt de rechter op de zitting of er voldoende bewijs is tegen de verdachte. Ook onderzoekt hij of er werkelijk sprake is van een strafbaar feit en of er sprake is van bijzondere omstandigheden. Zo kunnen er allerlei verzwarende of verzachtende omstandigheden meespelen. Uiteindelijk zal de rechter uitspraak doen, dit heet een 'vonnis'. Als er een straf wordt opgelegd, zorgt de officier van justitie ervoor dat die wordt uitgevoerd. Het komt regelmatig voor dat de officier van justitie en/of de verdachte in hoger beroep gaan, omdat zij het niet eens zijn met de uitspraak van de rechter. De zaak wordt dan opnieuw behandeld door andere rechters.

2.7 Schadeverhaal

De dader van agressie en geweld is in principe zelf aansprakelijk voor de financiële gevolgen. Dat betekent dat hij de schade die de betrokken werknemer heeft geleden, moet vergoeden. Een probleem hierbij is dat er op de dader niet altijd wat te verhalen valt. Houd er dus rekening mee dat geen van de genoemde mogelijkheden zekerheid biedt voor vergoeding van de geleden schade.

Zowel materiële- als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Immateriële schade van de werknemer kan alleen hijzelf verhalen.

Materiële schade is de schade die de werknemer heeft geleden als gevolg van het incident.

Eventueel kan daarbij letsel zijn opgelopen. Denk aan: medische kosten / reiskosten / schade door gemiste promotiekansen / schade door gederfde inkomsten / kosten voor huishoudelijke hulp en gezinszorg / studievertraging etc.

Immateriële schade betreft schade die niet het vermogen van de werknemer raakt. Denk aan pijn, gederfde levensvreugde, belediging, inbreuk op privacy en psychische schade.

2.7.1 Manieren om de schade te verhalen

Er is een aantal mogelijkheden om de schade op de dader te verhalen.

Strafrechtelijk proces

Schadebemiddeling door politie of Openbaar Ministerie

De politie kan bemiddelen om tot een schadevergoeding te komen. Een van de voorwaarden is dat de schade eenvoudig is vast te stellen.

Een andere mogelijkheid is dat de officier van justitie met de dader een schadevergoeding overeenkomt. Hiermee kan de officier van justitie rekening houden in zijn vervolgingsbeslissing.

Voegen in de strafzaak

Als de werknemer schade heeft geleden, kan hij zich, onder een aantal voorwaarden, voegen in het strafproces. De officier van justitie moet dan wel beslissen dat de verdachte voor de rechter moet verschijnen. Als de betrokken werknemer vraagt om vergoeding van de schade in het strafproces, dan vraagt de officier van justitie de rechter om óók een uitspraak te doen over de toewijzing van de schade. Dit wordt 'voegen' genoemd. Voor de werknemer zijn hieraan geen kosten verbonden.

Als de werknemer bij de aangifte heeft aangegeven dat hij de schade vergoed wil hebben, krijgt hij van de officier van justitie automatisch bericht als hij voor voegen in aanmerking komt. Hierbij is van belang dat de betrokkene de schade of een deel daarvan niet op een andere manier vergoed heeft gekregen.

Als een strafzaak voor de rechter wordt gebracht kan de betrokken werknemer proberen in datzelfde proces zijn schade te verhalen. Heeft hij zich gevoegd, dan zal de rechter in dat proces twee uitspraken doen: (1) over de straf die de verdachte krijgt, en (2) over de toekenning van de schadevergoeding. Legt de rechter de schadevergoeding aan de dader op door middel van een schadevergoedingsmaatregel, dan zal het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de inning van de schadevergoeding op zich nemen en deze vervolgens aan het slachtoffer uitkeren.

Meer informatie over de voeging in het strafproces is te vinden in de brochure *Voegen in het strafproces*. Ook Slachtofferhulp Nederland heeft informatie en geeft kosteloze ondersteuning bij het voegen.

Civielrechtelijk proces

Zowel de werkgever als de werknemer kan een civielrechtelijk proces beginnen tegen de verdachte. Het gaat hierbij meestal om grote of complexe schades. De verdachte wordt aansprakelijk gesteld voor de geleden schade. In een civielrechtelijk proces is de eisende partij (de werkgever/de werknemer) de 'eiser' en de tegenpartij (de verdachte) de 'gedaagde'.

Cessie

In plaats van de betrokken werknemer, kan de werkgever de schade claimen door middel van een zogeheten 'cessie'. De werkgever neemt dan de vordering over van de werknemer en neemt zijn plaats in. Dit kan niet voor vorderingen van immateriële schade want die worden beschouwd als hoogstpersoonlijk. De betrokken werknemer moet dan zelf aangeven of hij genoegdoening van de immateriële schade wil krijgen. De werkgever kan de werknemer in dit geval wel vertegenwoordigen.

Regresrecht

Als een werknemer bij een incident tijdelijk of langdurig arbeidsongeschikt wordt, betekent dit vaak een stagnatie van de bedrijfsvoering en extra kosten voor de vervanging van de arbeidsongeschikte werknemer. Door middel van het regresrecht kan de werkgever de loonschade verhalen op de dader. De wettelijke verjaring van het regresrecht bedraagt vijf jaar, zodat het zelfs mag worden uitgevoerd binnen vijf jaar na de eerste arbeidsongeschiktheidsdag.

Let op, het is een afgeleid recht van de betrokken werknemer. Voor uitoefening van het regresrecht is vereist dat de werknemer recht heeft op schadevergoeding jegens de verdachte.

Een procedure voor de burgerlijke rechter is niet eenvoudig en soms tijdrovend. Ga voor aanvang van een dergelijke procedure eerst juridisch advies inwinnen, via het Juridisch loket, Slachtofferhulp Nederland of een advocaat. Uiteindelijk bestaat het risico dat de verdachte niet in staat is om de schade te vergoeden. Bovendien moet de eisende partij zelf de toegewezen schadevergoeding innen bij de verdachte. Meer informatie over het civielrechtelijk proces is te vinden in de brochure *Civiele procedure*.

Schadefonds Geweldsmisdrijven

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven die zwaar getroffen zijn, een eenmalige financiële tegemoetkoming te geven. Een werknemer die slachtoffer is van een incident met agressie en geweld, kan op dit fonds een beroep doen in de volgende gevallen:

- Aan de werknemer is ernstig geestelijk of lichamelijk letsel toegebracht bij een (in Nederland) opzettelijk gepleegd geweldsmisdrijf. Het Schadefonds kan een uitkering geven voor immateriële schade die het gevolg is van het letsel, zoals pijn, angst en verlies van levensvreugde. Als de werknemer ook materiële schade heeft geleden ten gevolge van het letsel, kan het fonds daarvoor ook een uitkering toekennen.
- Nabestaanden van een werknemer die door een geweldsmisdrijf om het leven is gekomen, kunnen in sommige gevallen een beroep doen op het fonds. Dit kan alleen voor materiële schade.
- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven keert alleen uit als de schade niet op een andere manier vergoed kan worden (bijvoorbeeld via de verzekering, door de werkgever of door de verdachte).

Meer informatie over het Schadefonds Geweldsmisdrijven is te vinden in de brochure *Schadefonds Geweldsmisdrijven*. In die brochure is tevens een aanvraagformulier gevoegd.

2.8 Slachtofferhulp en informatie

Voor informatie en hulp kunnen werkgever en werknemer zich altijd wenden tot de politiefunctionaris waarbij aangifte is gedaan. Daarnaast heeft een aantal voorzieningen en organisaties zich gespecialiseerd in slachtofferhulp. De belangrijkste daarvan worden hieronder genoemd.

2.8.1. Slachtofferinformatieloket

Het slachtofferinformatieloket, een samenwerkingsverband tussen politie en Openbaar Ministerie, is vooral bedoeld voor vragen over het verloop van een zaak, bijvoorbeeld of de zittingsdatum bekend is of voor vragen over het voegingsformulier. In ieder arrondissement is een slachtofferinformatieloket.

2.8.2 Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland biedt opvang, hulp, informatie en advies op zowel juridisch, praktisch als emotioneel gebied. De ondersteuning van Slachtofferhulp Nederland is zeer uiteenlopend, zoals:

- informatie over het doen van aangifte en de strafrechtelijke procedure;
- informatie en advies over schadevergoeding en bemiddeling hierbij;
- emotionele ondersteuning;
- hulp bij het invullen van formulieren, het schrijven van brieven of verzoekschriften en het indienen van een schadeclaim;
- begeleiding bij een bezoek aan de politie, Justitie, advocaat, rechtbank of arts.

Slachtofferhulp verleent, op verzoek van bijvoorbeeld politie, ook ondersteuning ter plaatse direct na een ernstig incident.

Na aangifte kan de politie, met toestemming van de betrokken werknemer, zijn gegevens doorgeven aan Slachtofferhulp. Vervolgens neemt Slachtofferhulp contact op met de werknemer. Die kan natuurlijk ook zelf contact opnemen, ook in een later stadium. Op de website van Slachtofferhulp Nederland zijn onder andere tips, brochures en standaardbrieven te vinden.

2.8.3 Juridisch loket

Als de werkgever niet voorziet in juridische bijstand, kan de werknemer voor juridisch advies bij een rechtsbijstandverlener terecht. Dit kan bijvoorbeeld via een rechtsbijstandverzekering, indien die is afgesloten. De werknemer kan ook een advocaat raadplegen en als hij lid is van een vakbond, kan hij terecht bij de juristen van die vakbond. Een andere mogelijkheid is het Juridisch loket, de opvolger van het Bureau Rechtshulp, bedoeld voor iedereen die in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand (met een inkomen en vermogen onder bepaalde grenzen). Bij het Juridisch loket kan de werknemer terecht voor informatie, doorverwijzing en kortdurend juridisch advies over juridische problemen en vragen. Bij behoefte aan verdergaande rechtshulp, kan de loketmedewerker doorverwijzen naar een advocaat. Voor de advocaatkosten wordt een eigen bijdrage in rekening gebracht. Hoe hoog die bijdrage is, is afhankelijk van het inkomen en vermogen van de werknemer. Meer informatie is te vinden op de website van het Juridisch loket: www.hetjl.nl

3. TELEFOONNUMMERS EN INTERNET (per 5/11/07)

Politie: 0900-8844 (lokaal tarief)
www.politie.nl

Openbaar Ministerie Zie slachtofferinformatieloketten
www.om.nl

Slachtofferhulp Nederland 0900-0101 (lokaal tarief)
www.slachtofferhulp.nl

Slachtofferinformatieloketten

Arrondissement	Naam loket	Telnr.
Alkmaar	CICS = Centraal Informatie- en Coördinatiepunt Slachtofferzorg	072 - 527 46 02
Almelo	TIPS = Twents Informatiepunt Slachtoffers	0546 - 832 852
Amsterdam	TIPS = Telefonisch Informatiepunt Slachtoffers	020 - 541 39 39
Arnhem	CIS = Centraal Informatiepunt Slachtoffers	026 - 359 37 77
Assen	Bureau Slachtofferzaken Drenthe	0592 - 339 360
Breda	Centraal Informatiepunt Slachtoffers	076 - 887 22 20
Den Bosch Brabant Zuid-Oost Brabant Noord	Slachtofferinformatiedesk	073 - 620 77 55
Den Haag	Slachtofferinformatiepunt	070 - 381 19 19
Dordrecht	Slachtofferinformatiepunt	078 - 888 22 00
Groningen	GIPS = Groninger Informatiepunt Slachtofferzaken	050 - 316 66 66
Haarlem	SIP = Slachtofferinformatiepunt	023 - 888 33 88
Leeuwarden	Slachtofferinformatie Leeuwarden	058 - 234 16 41
Maastricht	Slachtofferinformatiepunt	043 - 346 55 47
Middelburg	ZIPS = Zeeuws Informatiepunt Slachtoffers	0118 - 884 807
Roermond	Slachtofferinformatiebalie	0475 - 352 301
Rotterdam	IPS = Informatiepunt Slachtoffers	010 - 888 81 11
Utrecht	SIL = Slachtofferzorg Informatieloket	030 - 223 54 10

Zutphen	Informatiepunt Slachtoffers Noord- en Oost Gelderland	0575 - 593 693
Zwolle	Loket S&S = Slachtofferinformatie en Schaderegeling	038 - 496 20 60
Flevoland	Loket S&S = Slachtofferinformatie en Schaderegeling	0320 - 741 373

Brochures

In deze brochure staan de reactiemogelijkheden voor werkgevers en werknemers na een incident van agressie en geweld. De brochure is echter niet volledig. In de onderstaande brochures vindt u meer informatie over onderwerpen die maar kort besproken zijn.

- Justitie en slachtoffers
- Voegen in het strafproces
- Civiele procedure
- Getuige in het strafproces
- U wilt rechtsbijstand
- Schadevergoedingsmaatregel
- Schadefonds Geweldsmisdrijven

U kunt deze brochures bestellen bij:

Postbus 51 infolijn, telnr. 0800-8051 (gratis)

Internet: www.postbus51.nl

e-mail: vragen@postbus51.nl

De meeste bovengenoemde brochures zijn ook verkrijgbaar bij Slachtofferhulp Nederland of het Juridisch loket.

Overige websites

www.veiligepublieketaak.nl

www.justitie.nl

www.minbzk.nl

www.slachtofferhulp.nl

www.veiligezorg.nl

www.cbpweb.nl

www.szw.nl

www.postbus51.nl

www.hetjl.nl

www.schadefonds.nl

www.hetccv.nl