



# Rapport

Rapport over een klacht over de gemeente Smallingerland.

**Datum: 28 juli 2011**

**Rapportnummer: 2011/219**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Smallingerland in haar brieven van 4 en 11 augustus 2010 heeft gesteld dat hij zich agressief had gedragen in de publiekshal van het gemeentehuis.

## Bevindingen en beoordeling

### I Bevindingen

#### Algemeen

Verzoeker, de heer B. ontvangt samen met zijn vriendin een bijstandsuitkering van de gemeente Smallingerland. Omdat de heer B. bepaalde formulieren volgens de gemeente te laat had ingeleverd was de uitbetaling van de bijstand geblokkeerd. Hij en zijn vriendin zijn vervolgens op 3 augustus 2010 naar het gemeentehuis gegaan om hierover opheldering te vragen. Daar heeft hij zich volgens de gemeente agressief gedragen. Zo zou hij in de publiekshal van het gemeentehuis hebben geschreeuwd, hebben gedreigd de kassa open te breken, de hoorn van de telefoon uit handen van de baliemedewerkster getrokken en op het toestel hebben gesmeten en aan een televisiescherm hebben getrokken.

Bij brief van 4 augustus 2010 aan de heer B. schreef het hoofd van afdeling Sociale Zaken dat hem aan de balie ten onrechte was meegedeeld dat hij zijn gegevens te laat had ingeleverd. Zij bood hem daarvoor zijn excuses aan. De heer B. had zijn uitkering op tijd moeten hebben. Er werd onmiddellijk een voorschot overgemaakt van circa € 260. Hij begreep dat de heer B. geïrriteerd was door de fout, maar dat was geen vrijbrief om zo agressief te reageren naar een van de medewerkers. De gemeente vond dergelijk gedrag onacceptabel.

Naar aanleiding van een brief van de heer B. schreef het afdelingshoofd op 11 augustus 2010 dat de heer B. in het gemeentehuis had staan schreeuwen, had gedreigd de kassa open te breken, de hoorn van de telefoon uit handen van de baliemedewerker had getrokken en op het toestel had gesmeten en aan het televisiescherm in de hal had staan trekken. Hij herhaalde dat de gemeente dit agressieve gedrag niet accepteerde en ging hierover met hem niet verder in discussie.

#### Zienswijze van de gemeente

De gemeente kon zich voorstellen dat verzoeker die middag geïrriteerd en gefrustreerd was of raakte. Het uiten van emoties hoorde er dan soms bij, maar er waren wel grenzen. Het was aan de gemeente om een grens te stellen, als het gaat om bejegening van de medewerkers en/of gedragingen in het gemeentehuis. Niet alleen omdat sommige

algemeen geaccepteerde omgangsvormen nu eenmaal in acht moesten worden genomen, maar ook en vooral omdat de gemeente zich verantwoordelijk voelt voor haar medewerkers. Een veilige werkomgeving was de norm. De gemeente stelde vast dat de heer B. anders dan het afdelingshoofd zijn gedrag niet als agressief aanmerkte. De gemeente kon zich wel voorstellen dat het hoofd de kwalificatie agressief had gebruikt, omdat de betrokken medewerkers het gedrag zo hebben ervaren. Zij voelden zich bedreigd en hebben aanleiding gezien om de politie te alarmeren. Op grond van verklaringen van medewerkers en de lezing van de heer B. vond de gemeente het geoorloofd dat hij op het overschrijden van een grens is geweest. De gemeente was bereid aan te nemen, dat de heer B. de televisie niet had aangeraakt, maar gezien de gang van zaken was er in haar ogen wel een grens overschreden.

De baliemedewerkster verklaarde tegenover de onderzoeker van de Nationale ombudsman:

"De heer B. kwam langs buiten het spreekuur van de afdeling Sociale Zaken, waarmee ik dan geen telefonisch contact kan opnemen. Desondanks heb ik toch gebeld met die afdeling. Hij was aan het schreeuwen en begon mij ook persoonlijk aan te spreken: "Ik weigerde om hem te helpen...". Dat ik vriendelijk overkwam bij hem, kwam door mijn professionaliteit, waarin ik ben getraind en dat men bij mij vrij ver kan gaan. Ik heb het telefoontoestel laten rinkelen, want ik was met de heer B. in gesprek. Hij rukte de hoorn van het toestel af en smeed hem vervolgens keihard terug. Toen was voor mij de grens bereikt. Verder hing hij naar voren over de balie, toen hij op mij begon te wijzen, dat ik hem weigerde te helpen. Ook dreigde hij de kassa open te zullen breken en dure spullen mee te nemen, zoals de tv, waaraan hij begon te trekken. Ik had het gevoel dat ik fysiek een stapje achteruit moest doen, omdat ik me er ongemakkelijk/niet prettig bij voelde."

De bode verklaarde tegenover de onderzoeker van de Nationale ombudsman:

"De heer B. zat nog te trekken aan de tv, toen ik de hal binnen kwam. Ik sprak hem aan op zijn gedrag."

Het registratie- en meldingsformulier agressie, ingevuld door de baliemedewerkster vermeldde:

"De uitkering was nog niet binnen op de dag dat het binnen moest zijn. Ze kwamen na tien, dus ik zei dat ze niet geholpen konden worden tot de volgende ochtend. Uiteindelijk heb ik toch even contact gehad met SoZa, maar meneer wilde een voorschot, en dat kon hij niet krijgen.

Toen meneer een antwoord kreeg wat hij niet wilde horen, begon hij steeds harder te praten/schreeuwen, en dingen ook op mij betrekken (ik weigerde te helpen, enz.) Daarna ging mijn telefoon en meneer nam op en smeed hem neer. Ik heb hier mijn grens aangegeven en gezegd dat ik op deze manier niet verder wilde praten en dat daar de deur

is. Hierop begon meneer te schreeuwen en te dreigen dat hij hier de kassa open zou breken of dure spullen mee zou nemen. Hierop liep hij naar de tv vlakbij de keuken en begon daaraan te trekken en te morrelen.

Toen hij zei dat hij de tv eraf zou slopen en daarheen liep, heb ik gewaarschuwd dat we de bodes en de politie zouden bellen.

De bode is erbij gekomen om de mensen wat te kalmeren en meneer ervan te weerhouden de tv af te breken."

#### Zienswijze van de heer B.

De heer B. geeft aan dat in zijn beleving het volgende zich heeft afgespeeld. Op zijn vraag aan de baliemedewerkster waar zijn uitkering bleef, werd geantwoord te wachten tot morgen en de consulent te bellen. Hij vertelde dat hij daar niet op kan wachten en dat hij graag direct een oplossing wilde. Zijn vraag of de afdeling misschien gebeld kon worden werd beantwoord met nee. Na nogmaals te hebben gevraagd werd geantwoord: de afdeling neemt waarschijnlijk toch niet op, dus had het geen zin om te proberen. Na zijn vraag om het toch te willen proberen was er contact tussen de baliemedewerkster en de afdeling. Er werd meegedeeld dat zij stukken te laat hadden ingeleverd en dat de betaling meegenomen zou worden met de betalingen van 11 augustus en dat hij het daar bij moest laten. De heer B. gaf daarop aan dat dat geen optie was en dat de fout bij de afdeling lag. Meegedeeld werd dat de heer B. de oplossing van het probleem niet bij de gemeente diende te zoeken. Die kon namelijk niets meer betekenen. Geadviseerd werd de oplossing te zoeken bij anderen, familie of vrienden. De heer B. accepteerde dit antwoord niet en wilde direct een oplossing van de afdeling. Hierop kreeg hij alleen nog maar te horen dat hij moest wachten tot de volgende week en dat de gemeente geen medewerking meer wilde verlenen. De heer B. gaf aan dat zij niet bij anderen een oplossing konden vragen en dat hij in dat geval maar een onderpand moest meenemen om toch aan geld voor levensonderhoud te komen. Er werd meegedeeld dat de politie was gebeld, omdat hij zich agressief had gedragen. De bode arriveerde in de hal. Er werd druk op hen ingepraat dat zij het gemeentehuis moesten verlaten. De heer B. en zijn vriendin weigerden dat, omdat er nog steeds geen oplossing was voor het probleem. De politie arriveerde en meldde direct dat zij geen idee hebben waarom zij gebeld waren, want er ging compleet geen agressie van de heer B. en zijn vriendin uit. Er was verder ook niemand van de gemeente die zich meldde om aan de politie uit te leggen waarom zij gebeld waren. Terwijl de politie er was, werd er ineens weer druk verzocht om contact te krijgen met de afdeling, iets wat daarvoor onmogelijk was. Uiteindelijk komt de toezegging dat een betaling meegaat met de betalingen van woensdag 4 augustus. Met die toezegging verlieten zij het gemeentehuis.

De gemeente heeft haar fout in deze zaak toegegeven, maar beticht hem nu van agressief gedrag. De definities van het woord agressief lijken allemaal zijn uitleg te bevestigen, dat

hij wel geïrriteerd en gefrustreerd was, maar nimmer agressief. Hij vindt dat de gemeente haar eigen definitie hierin heeft bepaald, die niet gestaafd kan worden door de uitleg van fysieke of verbale agressie. Hij heeft de medewerkster nimmer bedreigd en hij heeft ook geen agressieve gedraging jegens haar getoond, anders had zijn vriendin wel ingegrepen. Wel heeft hij zijn ongenoegen getoond over de starre houding van de medewerkster en het niet willen helpen in een schrijnende situatie. Als er al sprake geweest was van agressie - de heer B. vindt dat er sprake was van irritatie - dan is het op zijn minst dat de gemeente dit gedrag zelf had uitgelokt door geen enkele medewerking te willen verlenen en geen beweging richting de bijstandsccliënt te willen ondernemen.

Door de irritatie heeft hij met stemverheffing gesproken, maar zeker niet geschreeuwd. Hij was het zelf geweest die de hoorn van de haak heeft genomen en heeft neergelegd, niet neergesmeten. De medewerkster had de telefoon dus niet in haar handen, zoals de gemeente beweerde in de brief van 11 augustus 2010. De telefoon ging al ongeveer vier minuten over. Daarom heeft hij de hoorn opgetild en weer neergelegd. Hij heeft de hoorn niet van het telefoontoestel gerukt en daarna neergesmeten. De heer B. begrijpt dat deze benadering kan overkomen als een invasie van de werkplek, maar de houding van de medewerkster maakte dat dit gebeurde. Hij was het niet eens met de beëindiging van het gesprek en wilde een onderpand of contanten. Hij heeft nimmer gedreigd de kassa open te breken. Hij heeft de baliemedewerkster simpel op het feit gewezen dat er wel degelijk contanten aanwezig waren, terwijl zij dat ontkende. Omdat hij recht had op geld, kon contante betaling ook volstaan. Hij heeft gedreigd een onderpand mee te nemen en is vervolgens naar het televisiescherm gelopen om te kijken of deze makkelijk te demonteren was. Hij had niet aan de televisie staan rukken. Vanuit de positie van de baliemedewerkster was niet waar te nemen wat hij met de televisie deed. Als hij echt aan de televisie had zitten trekken, zou er schade zijn ontstaan aan de televisie of de ophangbeugels. Hij daagde de gemeente uit zijn vingerafdrukken op het toestel te vinden. Hij kan zich niet voorstellen dat de medewerkers zijn benadering als agressief hebben ervaren. Hij vindt het begrijpelijk dat er een grens is, maar stelt daar tegenover dat er ook een grens is aan hetgeen een burger moet kunnen verdragen. Dat de baliemedewerkster zich bij het geheel ongemakkelijk voelde kon hij zich voorstellen. Hij heeft haar echter nooit op persoonlijke titel aangesproken en altijd gezegd dat het hem ging om de manier waarop de gemeente dacht met mensen om te moeten gaan.

## **II Beoordeling**

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit impliceert dat overheidsinstanties zich dienen te onthouden van het gebruik van bewoordingen die onnodig grievend zijn of die de werkelijkheid geweld aandoen.

Over wat de heer B. precies heeft gedaan, lopen de meningen uiteen. Datgene waarvan de heer B. heeft erkend dat het is gebeurd dan wel dit niet heeft bestreden is en kon naar

het oordeel van de Nationale ombudsman - mede gelet op het Agressieprotocol (zie Achtergrond) - worden ervaren als bedreigend en daarmee als agressief gedrag. De gemeente mocht het woord agressief gebruiken om de heer B. een grens te stellen, als het gaat om bejegening van de medewerkers en/of gedragingen in het gemeentehuis. Het is spijtig dat als gevolg van een fout van de gemeente de frustratie van de heer B. zo hoog is opgelopen. Echter dit rechtvaardigt niet het door hem tentoongespreide gedrag. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat gebruik van het woord agressief te billijken valt en dat de gemeente daarmee de grenzen van de correcte bejegening niet heeft overschreden.

De gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Smallingerland is niet gegrond.

# **Informatieoverzicht**

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

registratie- en meldingsformulier agressie

brieven van de gemeente aan de heer B. van 4 en 11 augustus en 22 september 2010

brieven van de heer B. aan de gemeente van 6 en 14 augustus

verslag van de hoorzitting van de gemeentelijke klachtbehandelaar op 8 september 2010

brief en e-mail van de heer B. aan de Nationale ombudsman van 5 oktober 2010 en 9 mei 2011

verklaringen van de baliemedewerkster en de bode van 27 april 2011

## **Achtergrond**

Agressieprotocol

MAATREGELLEN BIJ AGRESSIEF GEDRAG

DOEL

Het doel van deze procedure is zeker te stellen dat de opvang van medewerkers die geconfronteerd zijn met agressief gedrag van derden, vastgelegd is. Door uitvoering te geven aan deze procedure wordt voldaan aan het gestelde in artikel 1 van de Arbo-wet.

## 2. TOEPASSING

De procedure is van toepassing op alle medewerkers van de gemeente Smallingerland.

## 3. DEFINITIES

Agressie en geweld: voorvallen waarbij een medewerker direct wordt lastig gevallen of bedreigd, zowel psychisch als fysiek, c.q. direct wordt aangevallen dan wel indirect wordt bedreigd (telefonisch of schriftelijk), onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.