

---

### 3 Vragenuur

**Vragen** van het lid Ortega-Martijn aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over **het bericht "Toename geweld bij de Sociale Dienst"**.



Mevrouw **Ortega-Martijn** (ChristenUnie):  
Voorzitter. Medewerkers van sociale diensten krijgen vaker te maken met geweld. Er is een toename van maar liefst 8% volgens het rapport Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het is toe te juichen dat er wel een daling waarneembaar is in andere sectoren. De Handreiking agressie en geweld biedt echter geen soelaas voor de medewerkers van de sociale diensten. Juist deze medewerkers die het de komende tijd alsmat moeilijker zullen krijgen door de veranderingen in de sociale zekerheid, moeten beschermd worden. Die veranderingen zullen namelijk met zich meebrengen dat de emoties bij de cliënten hoog oplopen. Het minder strikt handhaven van de regels belooft agressievelingen of geweldenaars en bevestigt hen alleen maar in hun gedrag. Dat moeten we echt niet willen. Daarom moeten er stevige stappen worden gezet om de veiligheid van deze medewerkers te versterken.

De minister reageert naar mijn gevoel een beetje onverschillig op het rapport. Een lichte daling is nog geen reden om te juichen. De afgesproken doelstelling wordt bij lange na niet gehaald. Daarom de volgende vragen. Is de minister met mij van mening dat juist bij sociale diensten alles uit de kast moet worden gehaald om de veiligheid van de medewerkers te garanderen? Hoe komt het dat medewerkers van sociale diensten vaker te maken krijgen met geweld? Wordt er voldoende invulling gegeven aan de maatregelen zoals verwoord in de Handreiking agressie en geweld? Is de minister bereid om aanvullend onderzoek te laten doen naar deze toename van geweld en op basis daarvan met aanvullende maatregelen te komen?



Minister **Donner**:  
Voorzitter. Mevrouw Ortega-Martijn refereert aan het resultaat van de tweede meting Veilige Publieke Taak dat ik gisteren aan de Kamer heb doen toekomen. Die meting geeft het beeld dat er over de hele linie sprake is van een daling. Als ik zeg dat die daling er inderdaad is, maar dat die nog onvoldoende is, moet mevrouw Ortega dat niet zien als een rustige reactie. De doelstelling is 51% en daar zijn we nog niet. Derhalve ben ik nog niet tevreden met dit resultaat. Dat is ook de reden dat het project Veilige Publieke Taak doorloopt. Ik heb de Kamer daarover in juli een brief gestuurd.

Uit hetzelfde onderzoek blijkt inderdaad dat er tussen 2007 en 2011 sprake is van een toename bij de sociale diensten. Laat ik vooropstellen dat iedere daad van agressie en geweld er één te veel is. Dat geldt niet alleen specifiek voor de sociale diensten, maar uitgerekend daar zit men wel aan het front van de samenleving. Men wil mensen helpen, maar wordt geconfronteerd met agressie en geweld.

Deze meting heeft plaatsgevonden. Dat betekent niet dat er in de tussentijd niets gebeurd is. Juist op het terrein van de sociale diensten blijkt dat er veel meer dan gemiddeld wordt getraind in het omgaan met daders. Dat is een ontwikkeling die verder gestimuleerd wordt. Daarnaast is in de afgelopen tijd een aantal onderzoeken gedaan en zijn enkele projecten gesubsidieerd, in het bijzonder bij het sociale werkplein in Zeist en Rotterdam, waarmee geprobeerd wordt de hele keten aan te pakken. Dit heeft geresulteerd in een daling van 40% van geweld en agressie in de eerste vijf maanden. De minister van Sociale Zaken is bezig met een wetsvoorstel dat het mogelijk zal maken op uitkeringen te korten in geval van geweld. De Arbeidsinspectie controleert ook bij de sociale diensten in hoeverre er voldaan wordt aan de regels waaraan mevrouw Ortega refereerde. Daar valt nog wat te verbeteren.

Mevrouw **Ortega-Martijn** (ChristenUnie):  
De minister benoemt enkele aspecten, maar het gaat mij juist om de sociale diensten. Er zullen veel maatregelen genomen worden die ervoor zullen zorgen dat de emoties nog verder zullen oplopen. De minister heeft niet gereageerd op de vraag hoe het komt dat juist bij de sociale diensten sprake is van een verhoging. Ik heb hem gevraagd zijn antwoord op die vraag te relateren aan de acht maatregelen die in de handreiking worden genoemd.

Minister **Donner**:  
Ik ben specifiek op de oorzaken ingegaan. Eén oorzaak die genoemd wordt, is de volgende. Het aantal mensen dat bij de sociale dienst komt is in de jaren waarover is gemeten met 10% gestegen vanwege de economische situatie. Er moet nu eerst worden doorgezet op de maatregelen die genomen zijn, juist waar die de werkgevers betreffen. Er vindt voortdurend onderzoek plaats, er wordt geanalyseerd wat er misgaat bij de sociale diensten en er worden aanvullende maatregelen in gang gezet. Om die reden meen ik dat we nu niet weer aanvullend onderzoek moeten gaan doen. Mijn inzet is: doen wat er gedaan wordt en nog beter en breder doen wat er al gedaan wordt. De experimenten in Zeist en Rotterdam-Zuid zullen over het hele land worden verspreid door Divosa. De ervaringen uit die experimenten worden meegenomen. De regels waaraan mevrouw Ortega refereert moeten beter worden gehandhaafd, want daar schort het soms nog aan bij de sociale diensten. Voor het overige moet men zo goed mogelijk naast de medewerkers gaan staan die daarmee geconfronteerd worden. Ieder geval is er namelijk één te veel.

Mevrouw **Ortega-Martijn** (ChristenUnie):  
Die maatregelen zijn voor het merendeel niet zozeer gericht op het tegengaan van agressie en geweld; meestal is er al iets gebeurd. Is de minister van plan om andere maatregelen te nemen, zoals het veiliger maken van de werkomgeving van specifiek deze medewerkers? Zoals ik al heb gezegd gaat er nog veel meer op hen afkomen. In de komende tijd zullen bij nog meer mensen de emoties zo hoog oplopen dat zij agressief gedrag gaan vertonen.

De **voorzitter**:  
Ik verzoek de minister om beknopt te antwoorden.

Minister **Donner**:  
Dat soort maatregelen wordt en is op bepaalde plaatsen genomen. In deze Kamer zijn deze maatregelen weer ge-

## Donner

wraakt omdat met die maatregelen tegemoetgekomen zou worden aan geweld. Ik verwijs hierbij naar bepaalde loketten waar personen die regelmatig geweld vertoonden naar verwezen werden in Amsterdam-West of -Zuid; ik weet in Amsterdam nooit precies waar iets zit. In de Kamer hebben we daarover een debat gevoerd waarin werd gesteld dat dit ook weer niet mocht. Mijn punt is dat we de werkpleinen laten doen wat er gedaan kan worden. De goede ervaringen moeten worden uitgerold. Verder moet er zo goed mogelijk worden ingezet op maatregelen die we al genomen hebben en op handhaving van de regels die zijn vastgesteld.

### Mevrouw Hennis-Plasschaert (VVD):

Mede ter attentie van mevrouw Ortega-Martijn zou ik willen stellen dat wij op 28 april jl. Kamerbreed een motie van de heer Marcouch en mijzelf hebben aangenomen over de veilige publieke taak en over welke maatregelen er nog zouden moeten worden genomen, namelijk het staken van de dienstverlening. Ik realiseer mij heel goed dat het ministerie van BZK deze zomer bezig is geweest met de uitwerking daarvan. Wij wachten in spanning. Wanneer kunnen wij deze definitief tegemoet zien?

### Minister Donner:

Ik heb op 5 juli geantwoord op die motie. Ik heb daarin gesteld dat er niet generaal een regeling te treffen valt over het staken van de dienst. Ik heb verwezen naar een maatregel die de minister van SZW op dit moment voorbereidt die betrekking heeft op de vraag of de uitkering kan worden gestaakt of geminderd als sprake is van geweld. Overige maatregelen in dat kader worden uitgewerkt. Het zal daarbij gaan om verschillende diensten, want er is geen panacee voor alle overheidsdienstverlening. Een deurwaarder kan bijvoorbeeld niet stoppen met het uitbrengen van een exploit als hij wordt geconfronteerd met geweld.

### De voorzitter:

Het woord is aan de heer Marcouch, Partij van de Arbeid, Amsterdam-West.

### De heer Marcouch (PvdA):

Ik wil de minister gerust een keer rondleiden in Amsterdam.

### Minister Donner:

Ik ben er geboren.

### De heer Marcouch (PvdA):

O, oké, maar u leek moeilijk de weg te kunnen vinden daar.

### Minister Donner:

Ik ben geboren in Zuid, in de Diamantbuurt.

### De heer Marcouch (PvdA):

Heel mooi.

Voorzitter. Voor alle duidelijkheid: het kan niet zo zijn dat er in de oorzaak een legitimatie wordt gevonden voor dit soort geweld tegen onze dienstverleners. We weten dat dit soort geweld bij dit soort loketten de integriteit van medewerkers aantast. Kan de minister duiden waarom het kabinet de afgesproken resultaten niet heeft gehaald op dit terrein? Is hij het met mij eens dat het probleem niet zozeer bij de medewerker ligt maar bij de da-

der? De minister benadrukte zo-even dat we de medewerkers gaan trainen om hiermee om te gaan. Het zou toch zo moeten zijn dat de norm heel helder en duidelijk gesteld moet worden: de dader behoort zich anders te gedragen en niet onze medewerker.

### Minister Donner:

Het beeld dat ik zou zeggen dat het 'm vooral in de werknemer zit, is verkeerd. Ik zei: wij zullen vooral naast de werknemer moeten staan. Uit de vastgestelde regels, waarnaar mevrouw Ortega verwijst, blijkt dat de werkgever op dit terrein een belangrijke functie heeft. Gisteren ben ik in Ede geweest bij de busonderneming die jarenlang moeilijkheden heeft gehad met groepen scholieren die werden vervoerd. Die problemen zijn vrijwel verdwenen door de scholieren en de buschauffeurs met elkaar in contact te brengen. Het is dus niet eenzijdig de dader, al moet deze natuurlijk worden aangepakt volgens de regels; daarover is geen twijfel mogelijk.

### De heer Brinkman (PVV):

Inderdaad, de daders, niet de ambtenaren, moeten worden aangepakt.

De klanten van de Sociale Dienst bestaan voor 90% uit mensen die of een bijstandsuitkering hebben of er een aanvragen. Uit cijfers van het CPB blijkt dat meer dan de helft van hen allochtoon is. Is er enig verband tussen de mate van geweld en het feit dat meer dan de helft van de bijstandsuitkeringgerechtigden allochtoon is?

Wij hebben de regel dat geweld tegen veiligheidsambtenaren, mensen in de veiligheidssector, dubbel bestraft zal worden. Kunnen wij dit ook niet een-op-een betrekken op de slachtoffers van dit soort misdrijven?

### Minister Donner:

De heer Brinkman bedoelt waarschijnlijk te vragen of wij dit kunnen betrekken niet op de slachtoffers, maar op de daders. De correlatie waarop de heer Brinkman duidt, kan ik niet terugvinden. Dezelfde verhouding doet zich ook op andere terreinen voor, waar wij nu juist een daling van de cijfers zien. Die eenzijdige correlatie kan ik dus niet vinden. Onderdeel van de maatregelen waarnaar wordt gekeken, is het geven van dubbele straffen, maar juist op het terrein van de uitkeringen is het veel effectiever om eventueel te korten op de uitkering of niet meer uit te keren. Dat is een effectievere en onmiddellijke straf. Daar wordt aan gewerkt.

### De heer Koopmans (CDA):

De CDA-fractie steunt de meervoudige aanpak die de minister schetst, maar vermeldt er wel bij dat de uitwerking van de motie-Hennis-Plasschaert/Marcouch moet zijn dat iemand die bij het loket van de Sociale Dienst geweld gebruikt, geen uitkering meer mag krijgen. Ondersteunt de minister van BZK dit namens de regering?

### Minister Donner:

Ik verwijs wederom naar de maatregel die de minister van Sociale Zaken hier zal indienen en die hij hoopt in te voeren per 1 juni 2012. Die maatregel bevat de wettelijke basis om precies dat te doen. Het punt zal dus hier worden besproken.