

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

976

Vragen van de leden **Marcouch** en **Bouwmeester** (beiden PvdA) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *geweld tegen winkelpersoneel* (ingezonden 26 november 2010).

Antwoord van staatssecretaris **Teeven** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 7 januari 2011).

Vraag 1

Kent u het bericht «Caissières bespuugd en geschopt»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Is het waar dat een derde van de kwart miljoen caissières en vakkenvullers afgelopen jaar werd bedreigd of gemolesteerd door klanten? Herkent u dit beeld? Zo nee, welk beeld hebt u dan wel van de omvang van deze problematiek?

Antwoord 2

In de aankondiging van een uitzending op 24 november 2010 van Eén Vandaag, waarop De Telegraaf zich baseert, wordt gemeld dat een derde van het personeel in supermarkten te kampen heeft met agressie en geweld van klanten. Voor deze reportage is Eén Vandaag in drie gemeenten bij een aantal supermarkten langs geweest. In de uitzending wordt niet duidelijk op welk onderzoek het percentage bedreigde personeelsleden is gebaseerd. In het algemeen kan wel gesteld worden dat agressie en geweld op de werkvloer voorkomen. Uit de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2009 blijkt dat in de sector detailhandel supermarkten relatief vaak te maken hebben met geweld tegen het personeel: op jaarbasis 17% van het personeel tegen 5% gemiddeld voor de hele sector. Meestal gaat het om bedreiging, die door 75% van de slachtoffers genoemd wordt, gevolgd door mishandeling (29%). In recent onderzoek naar agressie op de totale werkvloer, in opdracht van de FNV onder de eigen leden, komt naar voren dat bijna vier op de tien het afgelopen jaar geconfronteerd is met agressie en geweld op het werk.

¹ Telegraaf, Caissières bespuugd en geschopt, 24 november 2010.

Vraag 3

Wat is de oorzaak van geweld en agressie tegen winkelpersoneel? Draagt de verkoop van alcohol en tabak in supermarkten en het verbod van deze verkoop aan jongeren bij aan bedreigingen en geweld door jongeren omdat die deze producten toch willen kopen? Zo ja, welke conclusies trekt u hier uit?

Antwoord 3

Agressie en geweld zijn geen fenomenen die exclusief voorkomen in winkels. Ook elders – in het verkeer, het openbaar vervoer, de sport, op scholen, tijdens het uitgaan en bij evenementen – komen geweldsincidenten voor. Ze weerspiegelen de verruwing van de omgangsvormen in de samenleving. Geweld is een complex verschijnsel dat niet uit één enkele oorzaak verklaard kan worden. Deels is de oorzaak gelegen in individuele kenmerken, zoals ADHD, psychische stoornissen en de mate van frustratie. Deels hangt ze samen met de invloed van de sociale (opvoeding) en fysieke (verstedelijking) omgeving. En deels vindt het geweld een voedingsbodemp in maatschappelijke factoren, zoals de opvattingen in bepaalde (sub)culturen over hetgeen onder normoverschrijdend gedrag wordt verstaan. Het Centraal Bureau Levensmiddelen (CBL) onderschrijft de zienswijze dat agressie in supermarkten in een bredere context geplaatst moet worden. De weigering om alcohol en tabak te verkopen kan soms leiden tot een agressieve reactie, maar is zeker niet de enige aanleiding. Dit laat onverlet dat jongeren – ook tegen hun wil – beschermd dienen te worden tegen voor hen schadelijke stoffen.

Vraag 5

Herkent u het geschetste beeld dat de politie nauwelijks optreedt en het doen van aangifte geen zin lijkt te hebben? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Van de bedrijven in de detailhandel die geweldsdelicten bij de politie melden, geeft 78% in de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2009 aan dat de politie de melding registreert en 56% dat de politie proces-verbaal opmaakt. 40% meldt dat de politie het geweldsmisdrijf is gaan onderzoeken. Als het gaat om supermarkten liggen deze percentages hoger. De meest genoemde redenen om géén aangifte te doen zijn dat het probleem zelf aangepakt is (29%), de schade te gering was (26%) en op de derde plaats dat de politie er toch niets aan doet (24%).

Mits er voldoende aanknopingspunten zijn voor de opsporing dient de politie geweldszaken met voorrang te onderzoeken. Mogelijk wordt het beeld van een politie die onvoldoende in actie komt tegen geweld mede veroorzaakt door een onvoldoende terugkoppeling van de opsporingsresultaten. Ik tref thans, conform het voornemen in het Regeerakkoord, voorbereidingen om het aangifteproces te vereenvoudigen en versnellen en daarbij ook tijdig informatie te doen verstrekken over wat er met de aangifte gebeurd is.

Vraag 4 en 6

Is het waar dat terwijl bedreigde ambtenaren en ambulancemedewerkers op extra juridische bescherming kunnen rekenen, waardoor de daders altijd vervolgd worden, er voor winkelpersoneel helemaal niets (is) geregeld? Zo ja, deelt u de mening dat ook voor winkelpersoneel, dat uit de aard van de functie een kwetsbare positie inneemt, extra bescherming nodig is? Zo ja, hoe gaat u hier vorm aan geven? Zo nee, waarom niet? Deelt u de mening dat voor alle werknemers die in uitoefening van hun beroep in voor publiek toegankelijke bedreigd of slachtoffer van geweld worden, extra bescherming nodig is? Zo ja, deelt u dan ook de mening dat dit tot uitdrukking dient te komen in een hogere strafeis? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4 en 6

Ik deel het beeld niet dat er helemaal niets geregeld zou zijn voor winkelpersoneel dat slachtoffer is van geweld. Geweld is een ernstig delict, dat kan rekenen op prioriteit bij de behandeling in het juridische traject. Bij wet wordt het als strafverzwarende omstandigheid aangemerkt, indien het slachtoffer een ambtenaar is die in de uitoefening van zijn openbare orde dienst geconfronteerd wordt met een aantal specifieke basisdelicten, waaronder geweld. Een ambtenaar kan zich immers minder makkelijk

onttrekken aan een situatie waarin hij het slachtoffer van een misdrijf dreigt te worden, dan een doorsnee burger. In de vervolgingsrichtlijnen van het Openbaar Ministerie is bepaald dat deze redenering ook opgaat voor niet-ambtenaren, wanneer zij in het kader van de uitoefening van hun beroep met een van deze delicten worden geconfronteerd. Dit geldt onder meer voor winkelpersoneel. Daarmee is dus al voorzien in een hogere strafeis voor geweld tegen winkelpersoneel.

Vraag 7

Deelt u de mening dat werkgevers van winkelpersoneel voor hun werknemers aangifte zouden moeten doen? Zo ja, gebeurt dat naar uw mening voldoende? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

In het Regeerakkoord is aangegeven dat werkgevers in de publieke sector de aangifte van werknemers kunnen overnemen die slachtoffer van geweld zijn geworden. Ik acht het van belang dat deze mogelijkheid in ieder geval altijd geboden wordt aan werknemers die zelf geen aangifte durven te doen. Het in antwoord 2 aangehaalde onderzoek van de FNV naar agressie op het werk geeft een indicatie van de ondersteuning die werkgevers daarbij bieden: onder de werknemers die van hun laatste geweldsincident aangifte deden, vroeg een derde om ondersteuning van de werkgever en heeft 66% van hen de ondersteuning ook daadwerkelijk gekregen. Uit de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2009 blijkt dat 58% van de bedrijven in de detailhandel die met geweld geconfronteerd worden, hiervan melding maakt bij de politie. Supermarkten lopen hierbij voorop met een meldingsbereidheid van 83%. Afgezet tegen de gemiddelde aangiftebereidheid die – zoals blijkt uit de Integrale Veiligheidsmonitor – op een derde van de ondervonden geweldsdelicten ligt, onderscheidt de detailhandel zich daarmee in positieve zin. Zowel voor een goed zicht op de criminaliteitsontwikkelingen als voor het niet onbestraft laten van strafbaar gedrag is aangifte natuurlijk van groot belang.

Vraag 8

Worden er in het kader van het verstrekken van het certificaat Keurmerk Veilig Ondernemen voor winkelgebieden eisen gesteld over maatregelen tegen agressie tegen winkelpersoneel? Zo ja, welke eisen? Zo nee, deelt u de mening dat deze eisen in dit kader wel moeten worden opgenomen?

Antwoord 8

Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) voor winkelgebieden stelt geen specifieke eisen aan het invoeren van maatregelen tegen agressie tegen winkelpersoneel. Wel is aan het keurmerk de module «Agressie en geweld» toegevoegd, die als hulpmiddel kan dienen voor een veiliger werkomgeving. Deze module is primair ontwikkeld voor KVO-samenwerkingsverbanden, maar kan ook elders worden toegepast. Het stellen van eisen op het gebied van agressie en geweld in het KVO acht ik niet nodig, omdat deze verplichting al in de Arbowet is opgenomen. In deze wet is bepaald dat werkgevers verplicht zijn hun medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld op het werk. Specifiek voor supermarkten geldt bovendien dat in de cao die in 2009 is afgesloten, bepaald is dat iedere nieuwe werknemer binnen zes maanden een cursus «omgaan met agressie» moet krijgen.

Vraag 9

Worden middelen, zoals winkelverboden en het verspreiden van foto's (onder winkelpersoneel) van bekende overlastgevers, voldoende gebruikt om agressie tegen winkelpersoneel te bestrijden? Welke beperkingen in wet- en regelgeving staan het gebruik van deze middelen in de weg?

Antwoord 9

Volgens het CBL worden (collectieve) winkelverboden en het onderling delen van informatie over overlastgevers regelmatig toegepast, maar is niet bekend in welke omvang dit gebeurt. Deze maatregelen worden niet alleen tegen overlast- en geweldplegers ingezet, maar ook tegen anderen die de «huisregels» overtreden, zoals winkeldieven. Conform artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht (huisvredebreuk) kan iemand de toegang van een winkel ontzegd worden. Op preventieve middelen als cameratoezicht en het

hanteren van een «zwarte lijst» als collectieve ontzegging is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing.