

Gemeenteraad Harderwijk  
t.a.v. raadsfractie Pvda en Groenlinks  
Postbus 149  
3840 AC HARDERWIJK

*datum:* 11 februari 2026  
*ons kenmerk:* 02430000243984 / 02430000849828  
*uw brief van:* 19 januari 2026  
*uw kenmerk:* 02430000842253  
*onderwerp:* Beantwoording schriftelijke vragen van Pvda en Groenlinks over Intimidatie, agressie en geweld tegen onze werknemers

Geachte mevrouw Hollanders, geachte meneer Bos,

Op 19 januari 2026 heeft u schriftelijke vragen gesteld over Agressie, geweld en intimidatie tegen onze medewerkers. In deze brief leest u het antwoord op uw vragen.

**Vraag 1:**

Hoe vaak is het in 2025 voorgekomen dat er intimidatie, agressie en geweld geuit is naar onze medewerkers (direct, zoals boa's of ambtenaren, of bij verbonden partijen zoals MeerInzicht)

**Antwoord 1:**

In het afgelopen jaar zijn er 43 agressieincidenten gemeld binnen Harderwijk en Meerinzicht. Soms komt het voor dat bij één incident door meerdere medewerkers een melding wordt gemaakt. Dit is niet in de telling meegenomen.

**Vraag 2:**

Heeft het College inzicht in hoe vaak dit is voorgekomen bij organisaties als woningcorporaties en ZorgDat, zo ja, hoe vaak is dit hier voorgekomen?

**Antwoord 2:**

Het college beschikt niet over volledig inzicht in het aantal agressie-incidenten dat bij deze organisaties zelf plaatsvindt en wordt geregistreerd. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de organisaties zelf.

*organisatie eenheid:* Team Bestuur & Organisatie

*behandeld door:* K. Hendriksen

*telefoonnummer:*

*bijlage(n):* Brief beantwoording schriftelijke vragen van PVDA GroenLinks over Intimidatie, agressie en geweld tegen onze werknemers

Havendam 56  
Correspondentieadres:  
Postbus 149  
3840 AC Harderwijk  
T 0341 411 911  
E [info@harderwijk.nl](mailto:info@harderwijk.nl)  
W [harderwijk.nl](http://harderwijk.nl)  
B NL44 BNGH 0285 0033 13

Desondanks hebben wij deze vraag uitgezet en hierop heeft UWoon aangegeven dat in 2025 17 meldingen zijn geregistreerd. Omnia geeft aan dat er in 2025 geen meldingen zijn geweest. Over Zorg-dat is op dit moment geen informatie over het aantal meldingen beschikbaar.

**Vraag 3:**

Worden deze incidenten gerapporteerd en verzameld?

**Antwoord 3:**

Ja, medewerkers kunnen een agressiemelding maken via het selfservice portaal. Deze meldingen komen rechtstreeks uit bij het Arbo Expertiseteam. De meldingen worden beoordeeld (zijn er ontbrekende gegevens / onduidelijkheden) en geregistreerd in een incidentenregistratie. Dit is verplicht vanuit de arbowet. Enerzijds om inzicht te hebben in risico's (artikel 5) anderzijds om daar adequaat beleid (artikel 3) op te voeren.

Ook woningcorporaties geven aan dat zij agressie-incidenten rapporteren en registreren binnen hun eigen organisatie.

**Vraag 4:**

Zijn er incidenten geweest in 2025 die hevig genoeg zijn voor het doen van aangifte? Zo ja, is dit ook gebeurd en wat was hiervan het effect?

**Antwoord 4:**

Ja dit betreft incidenten van de BOA's. In deze situaties wordt vaak direct ter plaatse de politie ingeschakeld en neemt de politie de agressor over.

Er is 1 maal aangifte gedaan en 7 maal melding bij de politie gedaan.

Opgemerkt moet worden dat men bij agressie-incidenten op het stadhuis of bij telefonische agressie niet direct overgaat tot aangifte. Afhankelijk van de aard en ernst van het incident kan ook gekozen worden voor een waarschuwingsbrief, ordegesprek of melding aan de politie. Daarbij wordt de afdeling juridische zaken geraadpleegd om de proportionaliteit van de sanctie mede te bepalen.

Met de politie is afgesproken dat leidinggevend in het geval van aangifte contact kunnen opnemen met de operationeel expert Wijk voor afstemming en advies. Een Operationeel Expert Wijk bij de politie is een ervaren inhoudelijk expert die de regie voert over complexe veiligheidsproblemen en wijkagenten ondersteund en adviseert.

Door UWoon is aangegeven dat incidenten zijn vastgelegd in het politiedossier, zonder dat formeel aangifte is gedaan.

**Vraag 5:**

Hoe verhouden de cijfers van 2025 zich t.o.v. eerdere jaren (2023 & 2024)

**Antwoord 5:**

Het aantal meldingen is toegenomen. In 2024 waren dit er 19 en in 2025 zijn dit er 43. Dit is o.a. te verklaren doordat er binnen de teams van Harderwijk en Meerinzicht expliciet aandacht is geweest voor het melden van incidenten. Medewerkers zijn bekend en bewust gemaakt van de noodzaak van het melden van incidenten. We zien dan ook met name een stijging in meldingen bij het klantcontact centrum. 18 meldingen betroffen telefonische agressie. In 3 gevallen was er echt sprake van digitale agressie.

UWoon geeft aan dat in 2024 24 meldingen zijn geregistreerd en in 2023 27 meldingen. Zij zien een daling in het aantal meldingen, maar in de praktijk zien ze geen afname van agressie. UWoon ziet dat medewerkers niet altijd meer een melding maken van ongewenst gedrag. Als medewerkers een keer op een vervelende manier worden benaderd of worden uitgescholden dan weten ze hoe ze hiermee om moeten gaan en lossen ze dit vaak zelf op. Doordat dit regelmatig gebeurt merkt UWoon dat de grens opschuift en meldingen alleen worden gedaan voor aanhoudende agressie. Bedreiging komt wel altijd op tafel. De grens tussen agressie en ongewenst gedrag blijft lastig.

**Vraag 6:**

Hoe worden medewerkers (van zowel onze eigen als die van verbonden partijen) ondersteund tijdens en na een incident? Zo niet, kunnen we op korte termijn ontwikkelingen verwachten?

**Antwoord 6:**

Medewerkers van Meerinzicht en Gemeente Harderwijk die klantcontacten hebben, volgen periodiek training in het omgaan met agressie en emotie. Indien zij te maken krijgen met agressie of ongewenst gedrag kunnen zij dit melden via het selfserviceportaal en bespreken met de leidinggevende. In principe doet de leidinggevende of diens plaatsvervanger de eerste opvang.

Na een agressiemelding wordt contact opgenomen met de melder door het arbo-expertiseteam voor nazorg en afstemming. Daarnaast hebben alle medewerkers toegang tot trauma-opvang en nazorg die 24/7 telefonisch bereikbaar is. Indien nodig kunnen zij binnen enkele uren ter plaatse zijn voor hulp en ondersteuning. Het telefoonnummer van trauma opvang is in de contacten van de werktelefoon van alle medewerkers opgenomen.

Vanuit de corporatiesector wordt door UWoon aangegeven dat medewerkers jaarlijks een training omgaan met ongewenst gedrag krijgen. Hierdoor weten ze hoe ze moeten handelen tijdens een incident. Na een incident worden ze opgevangen door de leidinggevende. Leidinggevendens zijn getraind om dit op een juiste manier te doen. Er zijn regelmatig gesprekken tussen de medewerker en de leidinggevende over hoe het gaat. Mocht er hulp nodig zijn, dan heeft UWoon een contract bij hun Arbodienst voor traumaopvang. Medewerkers kunnen dan binnen 5 werkdagen een afspraak krijgen met een gespecialiseerde traumacoach.

**Vraag 7:**

Staat deze methode in verhouding met de impact van de incidenten volgens het college?

**Antwoord 7:**

Het college is van oordeel dat de beschreven werkwijze en ondersteuningsmaatregelen in beginsel in verhouding staan tot de impact die incidenten met intimidatie, agressie en geweld op medewerkers kunnen hebben. Met de combinatie van preventieve trainingen, duidelijke

meldingsprocedures, directe opvang door leidinggevenden en professionele nazorg wordt beoogd medewerkers zowel tijdens als na een incident adequaat te ondersteunen.

Het college realiseert zich daarbij dat de impact per incident en per medewerker kan verschillen. Daarom vindt jaarlijks een evaluatie plaats van het beleid en de uitvoering daarvan, waarbij ervaringen van medewerkers en leidinggevenden worden betrokken. Op basis van deze evaluaties worden, waar nodig, aanvullende maatregelen getroffen of werkwijzen aangepast, zoals eerder is gebeurd met afspraken over het inschakelen van de politie en het bijstellen van trainingen.

Hoewel niet ieder incident volledig kan worden voorkomen, blijft het college zich inzetten voor een zo veilig mogelijke werkomgeving en passende ondersteuning voor medewerkers wanneer zich incidenten voordoen.

**Vraag 8:**

Er zijn bij maatschappelijke organisaties zoals ziekenhuizen verschillende methodes en beleid betreffende het vraagstuk: "hoe om te gaan met veelplegers?". Kan het College aangeven welk beleid er specifiek voor veelplegers is? Als dit beleid er niet is, waarom niet?

**Antwoord 8:**

Binnen de gemeentelijke organisaties en Meerinzicht is geen afzonderlijk beleid voor veelplegers vastgesteld. Herhaald agressief of gewelddadig gedrag wordt behandeld binnen het bestaande beleid agressie en geweld, waarin ook sancties bij herhaling zijn opgenomen.

Er is niet gekozen voor een apart veelplegersbeleid omdat het huidige beleid voldoende ruimte biedt voor maatwerk, waarbij per incident wordt afgewogen welke sanctie proportioneel en passend is. Daarbij wordt rekening gehouden met de ernst en frequentie van het gedrag en met de geldende privacywetgeving.

Bij ernstige incidenten of herhaald gedrag kan, in overleg tussen leidinggevende, directie en management, een organisatiebrede sanctie worden opgelegd. Deze wordt geregistreerd door HRM en waar nodig afgestemd met juridische zaken en de politie.

**Vraag 9:**

Is het college voldoende op de hoogte van de protocollen van verbonden partijen mbt omgang met intimidatie, agressie en geweld? Hoe wordt hierover gecommuniceerd?

**Antwoord 9:**

Het college hecht groot belang aan een veilige werkomgeving, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als bij verbonden partijen. Werkgevers zijn op grond van de Arbowet (artikel 5) verplicht arbeidsrisico's, waaronder intimidatie, agressie en geweld, te inventariseren en hiervoor passende beheersmaatregelen te treffen. Daarnaast zijn werkgevers op grond van artikel 8 van de Arbowet verplicht medewerkers hierover voor te lichten en instructies te geven.

Verbonden partijen zijn als werkgever zelf verantwoordelijk voor het beschikken over en naleven van protocollen op dit terrein. Het college is in algemene zin op de hoogte van het feit dat

verbonden partijen dergelijke protocollen hanteren en invulling geven aan hun wettelijke verplichtingen.

In de reguliere bestuurlijke en ambtelijke contacten wordt aandacht besteed aan onderwerpen als goed werkgeverschap en sociale veiligheid. De communicatie over de concrete protocollen en de toepassing daarvan vindt primair plaats binnen de organisaties van de verbonden partijen zelf. Indien daartoe aanleiding is, wordt het college hierover geïnformeerd via de gebruikelijke bestuurlijke lijnen.

**Vraag 10:**

Is het college het met ons eens dat een totaalbeeld van Intimidatie, agressie en geweld incidenten tegen werknemers van de overheid en semioverheid kan helpen om de omvang van het probleem goed in kaart te brengen en te bestrijden?

**Antwoord 10:**

Het college is van mening dat inzicht in de aard en omvang van incidenten op het gebied van intimidatie, agressie en geweld kan bijdragen aan een beter begrip van de problematiek en daarmee aan het treffen van passende maatregelen. Een totaalbeeld kan helpen om trends te signaleren en het gesprek over preventie en aanpak te voeren.

Daarbij plaatst het college wel de kanttekening dat registraties van incidenten mede afhankelijk zijn van de meldingsbereidheid van medewerkers en van individuele beleving. Niet iedere medewerker ervaart of meldt situaties op dezelfde wijze, waardoor cijfers altijd in context moeten worden gezien.

Het college hecht er daarom waarde aan dat kwantitatieve gegevens waar mogelijk worden aangevuld met kwalitatieve duiding, zodat een zo zorgvuldig en realistisch mogelijk beeld ontstaat

**Vraag 11:**

Op welke manier ondersteunt de gemeente de verbonden partijen en zijn medewerkers tijdens of na afloop van incidenten?

**Antwoord 11:**

Voor Meerinzicht is het beleid Agressie en Geweld opgesteld. Onder dit beleid zijn voor specifieke situaties zoals agressie, telefonisch geweld en huisbezoeken specifieke protocollen opgesteld.

Andere verbonden partijen zoals de corporaties worden niet ondersteund. Zij zijn zelf op grond van de Arbowet (artikel 5) verplicht arbeidsrisico's, waaronder intimidatie, agressie en geweld, te inventariseren en hiervoor passende beheersmaatregelen te treffen. Daarnaast zijn zij op grond van artikel 8 van de Arbowet verplicht hun medewerkers hierover voor te lichten en instructies te geven.

ons kenmerk: 02430000243984 / 02430000849828

pagina: 6 van 6

Wij gaan ervan uit dat wij hiermee uw vragen hebben beantwoord. Mocht u toch nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de heer C.Jansonius van de afdeling HRM & Communicatie via [c.jansonius@meerinzicht.nl](mailto:c.jansonius@meerinzicht.nl) of telefoonnummer 085-1108339.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Harderwijk,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F.H.W. de Jong', written in a cursive style.

mevrouw F.H.W. de Jong  
secretaris

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Joon', written in a cursive style.

de heer J. Joon  
burgemeester