

Voortgangsrapportage programma Veilige Publieke Taak 2008

Op 19 oktober 2007 heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het programma Veilige Publieke Taak¹ aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma heeft als doel om voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15% in 2011². Het programma kenmerkt zich door een dadergerichte aanpak. Om de daadkracht en effectiviteit van deze aanpak te bevorderen, is gekozen voor een eenduidige aanpak geregisseerd vanuit het landelijke niveau (pijler 1, regie). Het programma biedt daarnaast ondersteuning en faciliteiten aan (sector-)werkgevers om aan hun verantwoordelijkheid invulling te geven (pijler 2, faciliteren). Met deze rapportage wordt u geïnformeerd over de voortgang van het programma Veilige Publieke Taak³. Tussen haakjes wordt verwezen naar de desbetreffende pagina's in dit programma.

Eenduidige landelijke aanpak

Afstemming en eenheid van beleid is een belangrijke voorwaarde voor het effectief optreden tegen agressie en geweld. Vanuit de regiefunctie die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op het terrein van de veilige publieke taak vervult, zijn de volgende concrete maatregelen in gang gezet.

Landelijke norm Veilige Publieke Taak

Op 29 mei 2008 is de landelijke norm voor een veilige publieke taak gepresenteerd. Doel van de norm is het markeren een gezamenlijke grens van acceptabel gedrag. De kern van deze, uit vier regels bestaande norm, is dat agressie en geweld nooit worden getolereerd. Daarnaast moet de professional met een publieke taak de ruimte krijgen om zijn werk goed te doen, moeten aanwijzingen van de professional altijd worden opgevolgd en mag de bedrijfsorde niet worden verstoord. Overtreding van de norm leidt tot een reactie vanuit de overheid, werkgevers en/of werknemers. De overheid zelf dient de geldende norm te bevestigen door burgers correct te bejegenen. Op dit moment (eind mei 2008) hebben zestien ministers en tweeëndertig vertegenwoordigers van sectorwerkgevers de normstelling ondertekend. Via de website www.veiligepublieketaak.nl hebben individuele werkgevers de mogelijkheid om de landelijke norm te onderschrijven en deze door middel van promotiemateriaal, onder andere bestaande uit vier verschillende ansichtkaarten met daarop de regels, uit te dragen. Een landelijke campagne gekoppeld aan de norm wordt momenteel uitgerold onder werkgevers met een publieke taak.⁴ Later zullen ook burgers in een campagne geïnformeerd worden over de landelijke norm. (p.6)

Evaluatie Polaris-richtlijnen

Per 1 december 2006 is een aantal strafvorderingsrichtlijnen (Polarisrichtlijnen) voor gevallen van geweld aangepast. In geval van geweld tegen beroepsbeoefenaars of slachtoffers van burgermoed is de strafeis verdubbeld en in geval van geweld tegen slachtoffers die zich in een afhankelijke situatie ten opzichte van de verdachte bevinden, is de strafeis met een derde verhoogd. Ook is de werkingssfeer van de strafverhogende factor 'geweld tegen beroepsbeoefenaars' verruimd tot een ieder die in de uitoefening van zijn beroep te maken krijgt met geweld. Hieronder vallen ook werknemers met een publieke taak. Daarnaast is het aantal basispunten (ter bepaling van de hoogte van de strafeis) voor het basisdelict mishandeling verhoogd van 7 naar 12 punten. In opdracht van de

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684 nummer 117

² 0-meting in 2007: 66%. Streefcijfer voor 2011: 51%

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684 nummer 117

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684, nummer 123

ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt de werking en de toepassing van bovengenoemde strafvorderingsrichtlijnen geëvalueerd. De resultaten van dit onderzoek zijn naar verwachting in november 2008 beschikbaar.(p.7)

Richtlijn voor het maken van eenduidige afspraken met politie en openbaar ministerie

Om te komen tot een effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld, is het van belang dat alle regio's op een eenduidige wijze met aangiftes en de afhandeling van zaken omgaan. Hiervoor is het noodzakelijk dat er landelijke afspraken met en tussen politie en openbaar ministerie worden gemaakt. Basis voor deze landelijke afspraken zijn de resultaten van een onderzoek naar het opsporings- en vervolgingsproces van geweld tegen politie dat in opdracht van de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt uitgevoerd. Naar verwachting zijn de resultaten in oktober 2008 beschikbaar. Het streven is om te komen een richtlijn voor een eenduidige aanpak van politie en openbaar ministerie in november 2008. De resultaten van het onderzoek naar het opsporings- en vervolgingstraject kunnen daarnaast aanleiding geven voor nieuwe maatregelen in de (dadergerichte) aanpak vanuit dit programma. (p.7)

Vereenvoudiging verhaal en incasso van schade en letsel

Daders moeten direct financieel verantwoordelijk worden gesteld voor hun gedrag. In maart 2008 is een onderzoek gestart met als doel de functionaliteit van huidige regelingen rondom het verhaal van schade- en letsel en incasso te verbeteren. Het onderzoek verschaft inzicht in mogelijkheden tot vereenvoudiging en zal in de zomer van 2008 gereed zijn.(p.4)

Snelrecht

Naar aanleiding van de Motie Teeven/Heerts in het kader van het Lik-op-stuk-beleid, is onder leiding van het ministerie van Justitie een werkgroep ingesteld die de mogelijkheid en wenselijkheid onderzoekt van de invoering, respectievelijk verbreding van (super)snelrecht. De minister van Justitie heeft toegezegd voor het zomerreces de Tweede Kamer nader te zullen informeren.

Anonimiteit in het strafproces

Voor najaar 2008 presenteert het programma haar plan van aanpak om de aangiftebereidheid te vergroten. Daarin worden de bevindingen meegenomen uit de verkenning naar de mogelijkheden van anonimiteit in het strafproces, die onder leiding van het ministerie van Justitie wordt uitgevoerd.

Opname agressie en geweld in arbocatalogus

In navolging op het initiatief van gemeenten heeft een aantal sectoren een arbocatalogus opgesteld specifiek gericht op de bestrijding van agressie en geweld. Om landelijke uniformiteit te bevorderen, ontwikkelt het programma in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Vereniging Nederlandse Gemeenten, een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld. Deze zal in het najaar van 2008 gereed zijn. (p.4)

Inventarisatie bestaande beleidsinterventies

Een inventarisatie en analyse van beleidsinterventies zoals protocollen en andere interne werkinstructies op gebied van agressie en geweld, bij de politie is binnenkort gereed. Hierdoor komen beste praktijken naar voren die gedeeld kunnen worden binnen de sector en met andere sectoren. De beleidsinterventies van de bij de Inspectieraad aangesloten inspecties die worden in de zomer van 2008 geïnventariseerd en geanalyseerd. Deze analyse vormt de basis om te komen tot een gezamenlijk protocol voor alle inspecties. (p.4)

Beeldmerk /communicatie Veilige Publieke Taak

Tijdens de presentatie van de landelijke norm op 29 mei 2008 is voor de organisaties met een

publieke taak een landelijk beeldmerk gepresenteerd. Het beeldmerk onderstreept de landelijke norm en symboliseert de weergave van de aanpak van agressie en geweld. Werkgevers met een publieke taak kunnen met het beeldmerk naar burgers uitdragen dat zij zich scharen achter de landelijke norm en zich gesteund weten door politiek en collega's in andere sectoren. Werkgevers kunnen het beeldmerk daarnaast gebruiken om de eigen huisregels kracht bij te zetten.

Eind 2007 heeft de campagne Stank voor dank landelijk aandacht gevraagd voor de veiligheid van werknemers die zich rond oud en nieuw inzetten voor de publieke zaak.

De website www.veiligepublieketaak.nl is in gebruik gesteld. Via deze website worden (sector-)werkgevers, werknemers en ketenpartners op de hoogte gesteld van ontwikkelingen op het terrein van een veilige publieke taak. Daarnaast kunnen (sector-)werkgevers de instrumenten downloaden die door het programma beschikbaar worden gesteld. Op de langere termijn beoogt de website een interactief platform te zijn voor onderlinge kennisuitwisseling.(p.4)

Interdepartementaal overleg

In de eerste helft van dit jaar is het Interdepartementaal Overleg Veilige Publieke Taak op beleidsniveau gestart en is aansluiting gezocht bij een bestaand interdepartementaal overleg op bestuursniveau (Interdepartementale Commissie voor Veiligheid). Daarnaast is er het afgelopen half jaar tweemaal overleg geweest met de Arbeidsinspectie (p.4)

Afstemming met beroepsgroepen

Hiertoe onderhoudt het programma momenteel contacten met drieënveertig beroepsgroepen verspreid over de zes sectoren uit het programma. De afzonderlijke sectoren zijn verenigd in het Sectorenoverleg Veilige Publieke Taak. Verschillende van deze beroepsgroepen hebben meerdere rollen in het programma, zoals politie en openbaar ministerie.(p.4)

Extra aandacht openbaar vervoersbedrijven

De afgelopen periode is enkele malen contact geweest met de Nederlandse Spoorwegen om hun sector specifieke behoeften/problemen op gebied van agressie en geweld helder in beeld te krijgen. Deze hebben onder andere betrekking op de bevoegdheden van de toezichthouder in het openbaar vervoer. Een aantal behoeften/problemen blijken ook voor andere openbaar vervoersbedrijven van toepassing te zijn. Met de ministeries van Justitie en Verkeer en Waterstaat wordt gekeken naar oplossingen hiervoor. Ook de rol van de spoorwegpolitie komt hierbij aan bod. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de wens van de Tweede Kamer in het algemeen overleg van 13 december 2007.

Faciliteren en ondersteunen van werkgevers

Het effectief voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld wordt bevorderd wanneer (sector-)werkgevers en ketenpartners de beschikking hebben over een goed instrumentarium. Borging van en uniformiteit in het gevoerde veiligheidsbeleid zijn hierbij van belang. Het programma Veilige Publieke Taak stimuleert de ontwikkeling en verspreiding van effectieve instrumenten en interventies onder werkgevers met een publieke taak. De volgende concrete maatregelen zijn in gang gezet.

Signaleren van oorzaken, gevolgen en omvang

Er komt een verkennend onderzoek in Utrecht naar de effectiviteit van de aanpak van geweldsincidenten tegen politie, brandweer- en ambulancepersoneel, ambtenaren en bestuurders. Op 21 april jl. is hierover een convenant gesloten met politieregio Utrecht. De resultaten uit dit onderzoek moeten een beeld geven van effectieve maatregelen om de geweldsspiraal te doorbreken.(p.8)

Stimuleringsregeling

Om werkgevers met een publieke taak te stimuleren bij de (innovatieve) aanpak van agressie en geweld tegen hun werknemers, kunnen zij een aanvraag doen voor een gedeeltelijke financiering (50%) van een veiligheidsmaatregel. Het gaat hier om initiatieven ter voorkoming, beperking en afhandeling van voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. De initiatieven moeten een effectieve bijdrage leveren aan de vermindering van het aantal incidenten. Iedere aanvraag wordt beoordeeld op de omvang en kennis van het veiligheidsprobleem, het innovatieve karakter, en de duurzaamheid en bruikbaarheid van de voorgestelde aanpak voor andere organisaties. De initiatieven kunnen zijn gericht op werknemers, burgers en werkomgeving. Hierbij valt te denken aan:

- Initiatieven die de aangiftebereidheid stimuleren
- Ontwikkelen van strategieën of trainingen die de respectvolle omgang bevorderen
- Voorlichtingsmateriaal dat de grenzen aangeeft
- Maatregelen die het door agressie of geweld verkregen voordeel terughalen

Tot en met 2011 is hiervoor tweeënhalf miljoen euro beschikbaar. Daarvan wordt in 2008 één miljoen verdeeld. Voor 2008 eindigt de inschrijfperiode op 1 juli 2008. (p.9,10)

Aanbieden van instrumenten aan werkgevers

In samenspraak met werkgevers in het veld worden instrumenten ontwikkeld die werkgevers helpen om een effectief veiligheidsbeleid te voeren. Het handboek 'Agressie en geweld: voorkomen, beperken en afhandelen' is ontwikkeld om werkgevers te ondersteunen bij het opzetten van eigen beleid. Daarnaast is het doel van dit handboek te komen tot een grotere uniformiteit bij alle publieke diensten in de aanpak van en reacties op onacceptabel gedrag. In het handboek is een checklist opgenomen dat als meetlat kan fungeren voor het eigen veiligheidsbeleid van organisaties. Om te stimuleren dat er altijd een reactie volgt op agressie en geweld, hebben de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie een brochure ontwikkeld voor sectorwerkgevers. Hierin staan de reactiemogelijkheden die werkgevers en werknemers ter beschikking staan duidelijk omschreven. De reactiemogelijkheden variëren van een reprimande tot een vervoersverbod. Het programma VPT stimuleert de registratie van geweldsincidenten op regionaal niveau. Binnen verschillende sectoren, zoals Rijk, provincies, gemeenten en ziekenhuizen, worden registratiesystemen ontwikkeld. Het Agressie Registratiesysteem Overheden is ontwikkeld door de A+O fonds van het Rijk, provincies en gemeenten. Het programma Veilige Publieke Taak heeft dit ondersteund door de pilots te laten evalueren en handleidingen voor de invoering te laten ontwikkelen. De handleidingen zijn beschikbaar gesteld aan Rijk, provincies en gemeenten. Het programma Veilige Publieke Taak heeft een film ontwikkeld waarin slachtoffers van agressie aan het woord komen. De film geeft een duidelijke probleemschets en wordt beschikbaar gesteld aan werkgevers. De film geeft werkgevers de mogelijkheid om agressie en geweld bespreekbaar te maken binnen de eigen organisatie. (p.11,12)

Bijlage 1:
Gespecificeerde budgetverdeling begroting ⁵

Programma Veilige Publieke Taak

	08	09	10
Pijler 1: Regierol naar ketenpartners en andere werkgevers met een publieke taak.			
sub-totaal	2350	875	175
1 I <i>Regie voeren op beleid van ketenpartners en werkgevers</i>	250	25	25
1 II <i>Een wederkerige normstelling</i>	1800	750	0
<i> waarvan campagne normstelling</i>	1250	750	
1 III <i>Eenduidige afspraken maken met politie + OM</i>	300	100	150
Pijler 2: Faciliteren en ondersteunen van werkgevers en weknemers met een publieke taak			
sub-totaal	2450	1375	875
2 I <i>Signaleren adresseren oorzaken, gevolgen en omvang van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak</i>	400	125	125
2 II <i>Inventariseren en verspreiden praktijkvoorbeelden van aanpak en oplossingen</i>	1250	1100	600
<i> waarvan stimuleringsregeling</i>	1000	1000	500
2 III <i>Aanbieden instrumenten die werkgevers binnen hun organisaties kunnen implementeren</i>	800	150	150
<i>Projectkosten</i>	400	100	100
Totaal	5200	2350	1150

⁵ Toezegging Algemeen Overleg - Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684 nummer 123;

Bijlage 2:

Aanpak Veilige Publieke Taak bij sectoren en departementen

In deze bijlage van de voortgangsrapportage is een impressie opgenomen van de (beleids)activiteiten bij sectoren ten aanzien van agressie en geweld. Het is geen uitputtend overzicht. Wel geeft het de belangrijkste bewegingen weer binnen dit dossier. Hieronder staat allereerst een beschrijving van het niveau waarop beleid en maatregelen rondom de veiligheid van werknemers worden ontwikkeld. Vervolgens zijn de meest in het oog springende maatregelen binnen de sectoren belicht.

Niveau van ontwikkeling beleid Veilige Publieke Taak

Elke werkgever met een publieke taak is verantwoordelijk voor een adequate uitvoering van de publieke taak. Daarnaast zijn zij, in het kader van goed werkgeverschap, er verantwoordelijk voor dat hun werknemers voldoende worden toegerust en ondersteund om hun publieke taak uit te kunnen voeren. Afhankelijk van de sector worden beleid en maatregelen op het gebied van de veiligheid van werknemers door werkgevers (en bonden) gezamenlijk op sectorniveau (koepelorganisaties) dan wel door de individuele werkgevers ontwikkeld. De betrokkenheid van de vakministers in het kader van het programma Veilige Publieke Taak is tweeledig. Ministers in hun rol van werkgevers zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers van hun eigen ministerie, naast de verantwoordelijkheid die de minister van BZK als coördinerende minister voor het personeel van de sector Rijk heeft. Daarnaast dragen de bewindslieden de ministeriële verantwoordelijkheid voor werkzaamheden die in hun opdracht (door uitvoeringsorganisaties) worden verricht. Ook dragen de vakministers de ministeriële verantwoordelijkheid voor de instellingen die binnen hun beleidsterreinen worden bekostigd. Hierbinnen zijn zij eveneens verantwoordelijk voor de uitvoering van het kabinetsbeleid zoals dat geformuleerd is in het beleidsprogramma (pijler 5).

Onderwijs: Binnen het onderwijs zijn er verschillende organisaties die zich bezighouden met de aanpak van sociale veiligheid voor medewerkers en leerlingen/studenten. De VO-raad heeft daarvoor in 2007 een arboservicecentrum in het leven geroepen die dit thema behartigt. Voor het arboservicecentrum is een adviesraad ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers. De MBO Raad heeft een Platform Veiligheid en geweld in de BVE-sector ingesteld. In het primair onderwijs geeft het Vervangingsfonds (Vf-BGZ) trainingen aan de Intermediairs agressie en geweld, is een handboek voor scholen samengesteld en wordt het onderwerp opgenomen in de sectorale arbocatalogus. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in 2007 opdracht gegeven het programma Veilige Publieke Taak te vertalen naar een specifiek actieprogramma voor het onderwijspersoneel. De totstandkoming van dit Actieprogramma Onderwijs is begeleid door vakbonden, sectorvertegenwoordigers en de meest betrokken departementen. In het onlangs opgeleverde advies zijn zeven omvattende aanbevelingen opgenomen. Deze aanbevelingen liggen op het vlak van professionalisering en draagvlak, voorlichting, advisering, samenwerking met partners, registratie, verbetering van informatie-uitwisseling in het toezicht, en hoe om te gaan met onderwijsverstijgende thema's. Op dit moment wordt de beleidsreactie hierop vanuit OCW.

Zorg: Binnen ziekenhuizen wordt gewerkt met het project Veiligezorg®. Het was tot 2008 een project van de sociale partners die het project financierden en waar verantwoording werd afgelegd. Met ingang 2008 wordt de inzet door de ziekenhuizen zelf betaald. Voor verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg en de gehandicaptenzorg staat sociale veiligheid op de agenda van de arbeidsmarktfondsen (bestuurd door sociale partners) van de branche. Individuele zorgorganisaties voeren hun eigen beleid en nemen hun eigen maatregelen, mede vanuit hun verantwoordelijkheid op grond van de Arbo-wet.

Bestuur en politieke ambtsdaggers: De sociale partners in de sector gemeenten, VNG en vakbonden, werken nauw met elkaar samen om agressie en geweld tegen medewerkers met een

publieke taak aan te pakken. In dit kader zijn in het verleden reeds CAO afspraken gemaakt. Daarnaast heeft de sector geparticipeerd in het arboconvenantentrajec.

Sociale Zekerheid: Ketenpartners binnen de sociale zekerheid (UWV, CWI en Sociale diensten) komen gezamenlijk tot een stevig beleid inzake agressie en veiligheid. Eind 2006 werd een tripartiete stuurgroep Veiligheid & Agressie opgericht door UWV, CWI en Divosa. Doelstelling is het scheppen van veilige voorwaarden waaronder professionele medewerkers van de ketenpartners hun werk kunnen verrichten.

Volkhuysvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu: De VROM-Inspectie onderkent dat bij het uitvoeren van de inspectietaken op locatie zich ongewenste situaties kunnen voordoen. In het door de VROM-inspectie opgestelde protocol zijn aanwijzingen gegeven hoe te handelen indien de inspecteurs te maken krijgen met agressie. Beschreven is hoe men zich kan voorbereiden op inspecties waar een verhoogde kans is op agressie, als ook instructies indien men tijdens de uitoefening met agressie te maken krijgt. Vanzelfsprekend voorziet het protocol in instructies indien men te maken heeft gehad met agressie bij de taakuitoefening. Agressie- en gedragvaardigheidstraining worden structureel aangeboden. In de praktijk doen zich weinig incidenten voor.

Veiligheid: De laatste jaarwisseling heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de Minister van Justitie, het onderwerp agressie en geweld onder de aandacht gebracht bij bestuurders, het College van procureurs-generaal, politie en bij medewerkers van de brandweer. De Nederlandse Vereniging van Brandweer en Rampenbestrijding en het Nederlandse Genootschap van Burgemeesters willen in 2008 komen met een plan van aanpak specifiek voor hun beroepsgroep. Tot eind 2007 hielden een aantal beroepskorpsen van de brandweer zich mondjesmaat bezig met dit onderwerp, andere grotere korpsen beschikken al over protocollen.

Recentelijk is de Commissie overlast jaarwisseling (taskforce) van start gegaan. Voor de zomer van 2008 zal deze commissie komen met haar bevindingen. Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, zoals politie- en brandweerpersoneel, maken hiervan onderdeel uit. De sector politie heeft in 2007 haar programma voor de komende jaren vastgesteld. Met ingang van 1 maart 2008 is voor de uitvoering van dit programmatisch kader een landelijk projectleider aangesteld en gedetacheerd binnen het programma Publiek Veilige Taak. De politie wil komen tot meer eenheid in de aanpak van agressie en geweld tegen politieambtenaren, de registratie verbeteren en de ketensamenwerking met het openbaar ministerie versterken. Om dit te realiseren is een stuurgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van BZK, het openbaar ministerie en het korpsbeheerdersberaad, ingesteld.

Het ministerie van Justitie sluit op het gebied van agressie en geweld aan op de rijksbrede ontwikkelingen. Naast deze rijksbrede ontwikkelingen maken agressie en geweld onderdeel uit van de wettelijk verplichte 'RI&E's' (Risico-inventarisatie en evaluatie). Op basis daarvan worden binnen het ministerie zo nodig tot op locatieniveau maatregelen getroffen. Voorts worden in de bijzondere dienstonderdelen passende maatregelen getroffen. Voorbeelden van bijzondere dienstonderdelen zijn penitentiaire inrichtingen, asielcentra en rechtbanken.

Onder regie van de minister van BZK voeren de departementen en sectoren gezamenlijk overleg met als doel afstemming en eenheid in de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak te bereiken. Op interdepartementaal niveau wordt overleg gevoerd in het Interdepartementaal Overleg Veilige Publieke Taak en de werkgroep agressie en geweld. De sectoren zijn verenigd in het Sectorenoverleg Veilige Publieke Taak.

Maatregelen

Maatregelen tegen agressie en geweld worden in toenemende mate stevig ingebed in het arbobeleid. Gemeenten hebben als eerste sector een arbocatalogus opgesteld specifiek gericht op de bestrijding

en afhandeling van agressie en geweld. Op basis van deze arbocatalogus kan de gemeente integraal beleid voeren als het gaat om de bestrijding van agressie en geweld. Concreet gaat het om maatregelen gericht op de preventie, beperking en afhandeling van incidenten. Ook andere sectoren (Sociale Zekerheid (UWV, CWI, SVB), Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, openbaar ministerie, Ambulance Zorg Nederland, en Verpleging Verzorging en Thuiszorg) ontwikkelen momenteel een arbocatalogus waarin agressie en geweld zijn opgenomen. De arbocatalogus voor de Gehandicaptenzorg, 'Profijt van Arbobeleid', wordt deze zomer ter toetsing aangeboden aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook binnen het Rijk worden stappen gezet tot het ontwikkelen van een rijksbrede arbocatalogus waarin agressie en geweld zijn opgenomen (BZK). Justitie sluit hierbij aan. In navolging op de producten die ontwikkeld worden door of als gevolg van het programma Veilige Publieke Taak, onderzoekt de sector Rijk of een eventuele vertaalslag van de producten voor de sector noodzakelijk is voor toepassing binnen de dienstonderdelen. Het Voortgezet onderwijs noemt agressie en geweld één van de arbeidsrisico's die in de Arbocatalogus-VO worden behandeld. Ook zijn de sectororganisaties in het Primair- en Voortgezet onderwijs bezig met het invullen van een arbocatalogus waarin het onderwerp agressie en geweld wordt opgenomen. In een brief aan de Tweede Kamer heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid concrete plannen gepresenteerd om ook discriminatie op de werkvloer aan te pakken. Het ministerie wil discriminatie expliciet toevoegen aan de onderwerpen die onder psychosociale arbeidsbelasting vallen (seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk) in de Arboret.

Naast de arbocatalogus vinden maatregelen veelal hun beslag in protocollen en handleidingen voor de aanpak van agressie en het ontwikkelen van beleid hieromtrent. In deze protocollen staan de speerpunten van het beleid en de procedures die gevolgd worden om agressie en geweld te voorkomen, te beperken en af te handelen. Zo heeft het openbaar ministerie in 2005 de handleiding "Aanpak van agressie en intimidatie tegen leden en medewerkers van het openbaar ministerie" opgesteld. Het doel van deze handleiding is te bewerkstelligen dat meldingen van agressie, (verbaal) geweld, bedreigingen en intimidatie tegen medewerkers van het openbaar ministerie te allen tijde een adequaat vervolg krijgen, zowel vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap als vanuit het oogpunt van de strafrechtelijke handhaving. Ook de brandweer geeft aan dat aan lokale brandweerkorpsen een aantal aanbevelingen worden gegeven om het onderwerp agressie en geweld tegen eigen personeel bespreekbaar te maken en maatregelen te nemen. Op dit moment wordt in de werkgroep agressie en geweld van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Werkgelegenheid voor de gezamenlijke rijksinspecties één protocol agressie en geweld ontwikkeld voor de Rijksinspectiediensten en Bijzondere opsporingsdiensten. Dit protocol zal dan ook gebruikt worden door de fusiepartners. Ook het UWV, CWI, de Raad voor de Rechtspraak en de Arbeidsinspectie hebben een protocol Agressie waarin de procedures en maatregelen zijn verwoord. Daar waar de ketenpartners (Gemeente, UWV en CWI) samen in een gebouw werkzaam zijn (Bedrijfsverzamelgebouw) is een gezamenlijk agressieprotocol geformuleerd en handelen zij er naar. Concreet worden de volgende maatregelen getroffen in de diverse sectoren en departementen. Nogmaals wordt benadrukt dat deze lijst niet uitputtend is.

Normstelling – sectoraal

Naast het ondertekenen van de landelijke normstelling, hebben enkele sectoren een specifieke sectorale norm ontwikkeld. Ketenpartners binnen de sociale Zekerheid (DIVOSA, CWI en UWV) hanteren gezamenlijk de norm Zero Tolerance. Ook de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen heeft een dergelijke sectorale norm. Het Voortgezet onderwijs stelt dat de scholen en schoolbesturen onderling te sterk verschillen in grootte en (veiligheids)problematiek om een sectorale normstelling na te streven die verder gaat dan de heldere basisrichtlijnen van de landelijke normstelling. Scholen zelf kunnen wel hun eigen norm formuleren. Het openbaar ministerie keurt agressie en geweld te allen tijde af. Incidenten van agressie, bedreiging en geweld kunnen echter niet altijd voorkomen worden. Hoewel het voeren van een absoluut 'Zero tolerance' beleid binnen het openbaar ministerie geen

haalbare kaart is, wordt er wel ingezet op het voorkomen van dergelijke incidenten en op het strafrechtelijke afhandelen daarvan. De landelijke normstelling zal voor de politie vertaald moeten worden in een voor de politie specifieke norm. Beleid binnen de politie is dat agressie en geweld tegen de medewerkers niet te tolereren is en ook altijd een vervolg krijgt. De sector Rijk komt met een nadere invulling van de landelijke normstelling als onderdeel van een te ontwikkelen rijksbreed gedeelde visie op de aanpak van agressie en geweld. Hiervoor zijn in alle regiokorpsen afspraken gemaakt, zowel intern als met het openbaar ministerie, welke zijn opgenomen in geweldsprotocollen.

Training van de werknemers

Training van medewerkers is voor veel sectoren één van de maatregelen die genomen worden om agressie en geweld te voorkomen. De departementen Justitie, Verkeer & Waterstaat, Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (VWA & AID) en de sectorwerkgevers in de sociale zekerheid, het onderwijs, Ambulance Zorg Nederland, Gehandicaptenzorg en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen besteden hier bijvoorbeeld expliciet aandacht aan. Sociale zekerheid (CWI,UWV, Gemeente) verplicht iedere medewerker om een agressietraining te volgen. Binnen Justitie wordt aan medewerkers van de directie Bewaring van de Dienst Terugkeer en Vertrek een training fysieke weerbaarheid aangeboden. In deze training leren zij hoe zij kunnen werken vanuit een voor hen zelf veilige uitgangspositie. Tevens krijgen zij praktische vaardigheden aangeleerd die hen in staat stellen om, wanneer tijdens het gesprek de sfeer bedreigend wordt door agressief of intimiderend gedrag, zichzelf te beschermen tot assistentie arriveert. In het najaar van 2008 zullen ook de tot de doelgroep behorende medewerkers van directies Voorbereiden Vertrek en Operationele Ondersteuning deze training aangeboden krijgen.

Training voor medewerkers richt zich veelal op het leren omgaan met agressief gedrag. Voor leidinggevenden ligt het accent op nazorg voor medewerkers en wordt gewezen op het belang van een goede registratie. Het melden van gebruikt geweld binnen de politie is een verplichting. Een goede registratie geeft inzicht in het functioneren van het individu in de organisatie en de organisatie zelf. Door dit inzicht is meer maatwerk in opleiding en training mogelijk.

Meldingsplicht

Sectoren verschillen in beleid ten aanzien van het wel of niet verplicht melden van incidenten. Binnen de sector sociale zekerheid (Divosa, UWV, CWI) en bij de NS zijn medewerkers verplicht om melding te doen. Ook onderdelen van het openbaar ministerie zijn verplicht om twee keer per jaar de gevallen van agressie en bedreiging tegen medewerkers van het openbaar ministerie bij het College van procureurs-generaal te melden. De Ambulancezorg Nederland, de politie en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen kennen geen meldingsplicht. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap komt binnenkort met een richtlijn voor het doen van meldingen. Deze richtlijn zal in overleg met de onderwijssectoren worden ingevoerd. Daar waar een meldingsplicht is, wordt benadrukt dat medewerkers hier echter niet altijd gehoor aan geven.

Registratie

Centrale registratie is nog geen gemeengoed binnen de sectoren. Veel sectoren maken op dit moment de overstap naar een geautomatiseerd registratiesysteem. Sociale Zekerheid (UWV, CWI, Divosa), LNV en gemeenten hebben een eerste stap gezet (pilot) in de implementatie van het Agressie Registratie Systeem Overheid (ARO). De verwachting is dat de registratie van incidenten zal toenemen wanneer het ARO compleet is uitgerold. In een dergelijk digitaal systeem komt de melding van de medewerker via de mail bij zijn of haar leidinggevende terecht die vervolgens adequate maatregelen moet nemen. In de CAO van gemeenten is vastgelegd dat alle gemeenten zorg moeten dragen voor de invoering van een incidentregistratiesysteem. Ook binnen het openbaar ministerie wordt momenteel gewerkt aan een intern digitaal registratiesysteem. De verplichting om twee maal per jaar incidenten te melden aan het College van procureurs-generaal vervalt met dit registratiesysteem:

het systeem kan dan ieder moment worden uitgelezen. De ambulancezorg hanteert vanaf 2008 een eigen registratiesysteem dat is gekoppeld aan het Management Informatie Systeem van de sector. De uitgangspunten van dit systeem zijn vergelijkbaar met die van andere gangbare registratiesystemen als zorg en gemeenten. Een registratieplicht voor incidenten van agressie en geweld binnen onderwijsinstellingen is eveneens in voorbereiding. Hierover wordt Tweede Kamer nader geïnformeerd. De openbaar vervoersbranche werkt al een aantal jaren met een monitor waarin de veiligheidsbeleving van werknemers en reizigers wordt gemeten. Binnen het programmatisch kader 'Geweld Tegen Politieambtenaren' zijn afspraken gemaakt om de registratie van agressie en geweld te verbeteren. Een nieuw registratiesysteem voor de politie is in ontwikkeling en zal naar verwachting in 2008 uitgerold worden.

Duidelijk aangifte beleid

Het doen van aangifte na een incident is een aandachtspunt voor veel sectoren. Helderheid in het aangiftebeleid wordt dan ook door alle sectoren nagestreefd en wordt veelal afgestemd op lokaal niveau. Verschillende sectoren geven aan dat zij aangiftebereidheid van medewerkers stimuleren of actief ondersteunen. Zo doet de Raad van Bestuur van het UWV en het CWI een "steunaangifte" indien een medewerker aangifte wenst te doen. Medewerkers maken daarbij gebruik van de mogelijkheid om aangifte te doen zonder dat hun adresgegevens bekend worden gemaakt (domiciliekeuze). Ook vanuit het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit wordt bij aangifte het adres van de dienst opgegeven. De sector sociale zekerheid (Divosa) geeft aan dat bij aangifte altijd wordt gemeld dat het slachtoffer ambtenaar of beambte is van de ketenpartners. Voor management en staf van ambulanceorganisaties is een handreiking gemaakt over wat er komt kijken bij het doen van aangifte bij de politie. Alle werknemers hebben een brochure gekregen. Hierin is beschreven op welke wijze en door wie aangifte kan worden gedaan.

Verhaal van schade en letsel

Sectoren verschillen in hun procedures rondom het verhaal van schade of letsel bij de dader. Soms wordt schade altijd verhaald op de dader (UWV, CWI, LNV), soms hangt dit af van de importantie (NVZ, OM). Het verhaal van schade en letsel is veelal een lokale aangelegenheid, waarvoor centraal nog geen beleid op is ontwikkeld. Binnen Justitie wordt opgelopen schade in voorkomende gevallen op de dader verhaald. Binnen het ministerie van Landbouw, Natuur & Voedselkwaliteit wordt materiele schade direct renteloos vergoed. De dienst neemt de eventuele vordering van de schade op de dader over van het slachtoffer. Binnen de politie wordt gewerkt met een geweldsprotocol waarin het proces van afhandeling staat beschreven. Hierin zijn verantwoordelijkheden vastgelegd en ook de afspraken met het openbaar ministerie voor de verdere vervolging. Schade en letsel bij de ambtenaar en/of organisatie zullen binnen justitie op de dader worden verhaald.

Overige initiatieven

Sinds 1 januari 2003 zijn gemeenten op grond van de gemeente-CAO verplicht een collectieve rechtsbijstandsverzekering voor hun ambtenaren te sluiten. Naast een aantal andere zaken heeft deze verzekering mede tot doel het verstrekken van juridische bijstand aan ambtenaren die schade lijden, fysieke schade en/of traumaschade, als gevolg van geweld door derden. Binnen de sector politie zijn vergelijkbare afspraken opgenomen in de rechtspositionele regelingen. Daarnaast hebben vrijwel alle politieregio's schade- en letselcoördinatoren die zorgen voor het verhalen van schade op de dader. Ook bestaat binnen de sector politie een waarborgfonds voor werknemers die hun schade nergens anders kunnen verhalen.

Ambulance Zorg Nederland werkt aan publiekscampagnes en lesmateriaal voor (basis)scholen waarin meer bekendheid wordt gegeven over de maatschappelijke functie en het werk van de ambulancezorg. Zesentwintig juni 2008 is deze gepresenteerd.

Divosa (Sociale zekerheid) heeft binnen haar eigen geledingen in de afgelopen periode aandacht

voor de veilige publieke taak gevraagd door onder andere het organiseren van een workshop over agressie en veiligheid en een artikel in het vakblad SPRANK.

Vanuit de notie dat een respectvolle bejegening over en weer geldt en de overheid zelf zich ook correct dient te gedragen, is er binnen de sectoren van Justitie expliciet aandacht voor het bekend maken en levend houden van gedragsregels.

De Koninklijke Marechaussee is bezig een protocol op te stellen dat tot doel heeft een structuur op te zetten ten behoeve van de (integrale) begeleiding van slachtoffers van geweldsincidenten.