



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directie Arbeidszaken
Publieke Sector**
Programma Veilige Publieke
Taak

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.minbzk.nl

Contactpersoon
Michel Amoureux

T (070) 426 71 24
michel.amoureux@minbzk.nl

Kenmerk
2009-0000563959

Datum 7 oktober 2009
Betreft Beleidsreactie

Bijlagen
4

Het kabinet heeft in 2006 besloten om agressie en geweld tegen werknemers landelijk aan te pakken. Sinds 2007 gebeurt dat vanuit het programma Veilige Publieke Taak. Het programma heeft als doel om in 2011 het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15%-punt ten opzichte van de 0-meting in 2007¹ (van 66 naar 51%).

Twee jaar na introductie van het programma Veilige Publieke Taak is de balans opgemaakt. In deze brief wordt in hoofdlijnen ingegaan op de inspanningen die in het kader van het programma zijn verricht en de effecten daarvan. Achtereenvolgens komen aan de orde de vierde halfjaarlijkse voortgangsrapportage van het programma, de resultaten van de zogenaamde 1-meting en van een inventarisatie onder koepelorganisaties van de sectorwerkgevers. Als laatste treft u de hoofdpunten aan van twee recente onderzoeken; de Internetspiegel en een onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar de succes- en faalfactoren bij de invoering en toepassing van beleid en maatregelen door organisaties tegen agressie en geweld.

Op basis van deze informatiebronnen kom ik tot de conclusie dat in de komende jaren een stevige intensivering van de huidige activiteiten noodzakelijk is, om zicht te houden op het realiseren van de genoemde doelstelling voor 2011.

1. Voortgangsrapportage

De vierde voortgangsrapportage (zie bijlage 1) betreft de voortgang van het programma Veilige Publieke Taak over de periode december 2008 tot juni 2009. Kortweg gezegd, ligt het programma goed op schema.

Het programma kent drie sporen: grenzen stellen, het aanpakken van daders (pijler 1: regie) en het ondersteunen van werkgevers (pijler 2)².

Het afgelopen half jaar is in de activiteiten vanuit het programma de focus gelegd op en de samenhang tussen twee kerndocumenten.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 28 684, nr. 100

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684 nr. 164

In de eerste plaats betreft dat de acht maatregelen die als aanbeveling zijn opgenomen in het sjabloon Arbocatalogus³. Deze acht maatregelen vormen de basis voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld in een organisatie:

1. Draag uw organisatie norm van acceptabel gedrag uit;
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden;
3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen uw werknemers;
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld;
5. Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers;
6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie;
7. *Verhaal de schade op de dader;*
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Datum

7 oktober 2009

Kenmerk

2009-000563959

Het tweede kerndocument betreft de eenduidige landelijke afspraken met politie en Openbaar Ministerie. Hiertoe zijn regionale afspraken tussen politie, Openbaar Ministerie en andere organisaties met een publieke taak in beeld gebracht. Deze regionale afspraken zullen worden gebruikt om een landelijke richtlijn tot stand te brengen.

Daarnaast is het afgelopen half jaar de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer ingesteld. Deze Taskforce bestond uit alle relevante partijen – vanuit openbaar vervoer, politie, openbaar ministerie en alle betrokken ministeries - die in gezamenlijkheid streven naar het terugdringen van agressie en geweld in het openbaar vervoer met behoud van eigen verantwoordelijkheid. Het rapport van deze Taskforce zal binnenkort aan de Tweede Kamer worden aangeboden.

2. Inventarisatie Veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld bij werkgevers met een publieke taak

Afgelopen voorjaar heeft er door het programma Veilige Publieke Taak voor de eerste keer een inventarisatie plaatsgevonden van de mate waarin publieke organisaties als werkgever vorm hebben gegeven aan de uitvoering van de hierboven genoemde acht maatregelen bij de aanpak van agressie en geweld. Het verslag treft u bijgevoegd aan. De inventarisatie zal jaarlijks worden herhaald. De inventarisatie heeft plaatsgevonden door middel van een vragenformulier. In totaal zijn contactpersonen van 32 (branche/koepel)organisaties benaderd. De respons was ongeveer 81%. Als het gaat om de aard en het aantal maatregelen dat genomen wordt, zien we – op basis van de eigen opgave van de organisaties - grote verschillen. Duidelijk is dat er – ondanks de korte tijd sinds de introductie van de maatregelen – door een aantal werkgevers al goede resultaten zijn geboekt. In de periode mei-juni 2009 was de situatie als volgt:

³ Sjabloon Arbocatalogus Agressie en Geweld, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma VPT, februari 2009

Maatregel	(branche/koepel)organisaties die de maatregel redelijk tot goed op orde hebben ⁴
1. Norm stellen	Arbeidsinspectie, Belastingdienst, Gemeenten ⁵ , Gerechtsdeurwaarders, Provincies, Raad voor de Rechtspraak, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen, Voortgezet Onderwijs
2. Melden	Ambulance, Arbeidsinspectie, Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen, Gemeenten ⁷ , Gerechtsdeurwaarders, GGZ-NL, Hoger Beroepsonderwijs, Immigratie- en Naturalisatie Dienst, Jeugdzorg (MO-groep), Marechaussee, Nederlandse Federatie van Universitair medische centra, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Politie, Provincies, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen, Voortgezet Onderwijs
3. Registreren	Ambulance, Arbeidsinspectie, Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen, Gerechtsdeurwaarders, Immigratie- en Naturalisatie Dienst, Jeugdzorg (MO-groep), Nederlandse Federatie van Universitair medische centra, Voortgezet Onderwijs, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Politie, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen
4. Reageren door werkgever	Ambulance, Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen, Hoger Beroepsonderwijs, Marechaussee, Onderzoeksinstituten, Politie, Provincies, Rijk, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen
5. Aangifte doen	Ambulance, Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen, Gerechtsdeurwaarders, Hoger Beroepsonderwijs, Immigratie- en Naturalisatie Dienst, Jeugdzorg (MO-groep), Marechaussee, Politie, Rijk, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen
6. Trainen	Arbeidsinspectie, Dienst Justitiële Inrichtingen, Gemeenten ⁵ , GGZ-NL, Hoger Beroepsonderwijs, Jeugdzorg (MO-groep), Marechaussee, Nederlandse Federatie van Universitair medische centra, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Politie, Provincies, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen, Rijk
7. Schade verhalen	Politie, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen
8. Nazorg verlenen	Ambulance, Arbeidsinspectie, Belastingdienst, Brandweer, Dienst Justitiële Inrichtingen, Gemeenten ⁵ , GGZ-NL, Hoger Beroepsonderwijs, Immigratie- en Naturalisatie Dienst, Jeugdzorg (MO-groep), Marechaussee, Nederlandse Federatie van Universitair medische centra, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Politie, Provincies, Rijk, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen, Voortgezet Onderwijs

4. Uitkomsten 1-meting

In 2007⁶ is de Tweede Kamer geïnformeerd over de resultaten van een 0-meting naar de aard en omvang van agressie en geweld.⁷

⁴ De situatie is redelijk tot goed indien bij meer dan 60% van de instellingen/onderdelen van de (branche/koepel)organisatie de maatregel is ingevoerd. De volgorde van organisaties is alfabetisch.

⁵ Inclusief Sociale Diensten

⁶ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684, nr. 117.

⁷ Sikkema C.-Y., e.a. (2007). Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak, DSP-groep, Amsterdam.

In 2009 is een tussentijdse meting gehouden; de 1-meting. Daardoor kan vastgesteld worden of – mede gelet op de doelstelling - de aard en omvang van ongewenst gedrag zijn gewijzigd ten opzichte van 2007.

Het onderzoek is net als in 2007 uitgevoerd bij de volgende sectoren: politie, dienst justitiële inrichtingen, arbeidsinspectie, belastingdienst, Nederlandse Spoorwegen, sociale diensten, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen (UWV), ambulancezorg, brandweer, ziekenhuizen, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, gemeentelijke politici en bestuurders. Tevens zijn twee sectoren toegevoegd aan het onderzoek: jeugdzorg en gerechtsdeurwaarders.⁸

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

Het onderzoek⁹ geeft inzicht in de aard en omvang van ongewenst gedrag tegen medewerkers met een publieke taak en tussen collega's onderling. Daarnaast zijn de werknemers gevraagd naar de mate waarin hun werkgever de acht maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid heeft ingevoerd om agressie en geweld te voorkomen en te beperken. Het onderzoek treft u bijgevoegd aan.

De meting laat een marginale vermindering zien van het aantal voorvallen van ongewenst gedrag waarmee werknemers met een publieke taak het afgelopen jaar zijn geconfronteerd ((65% (2009) ten opzichte van 66% (2007)). Fysiek geweld is ten opzichte van 2007 significant gedaald. Ten aanzien van het aantal slachtoffers van 23% naar 21% (-2%). Wat betreft gemiddelde frequentie in het afgelopen jaar van 5,8 naar 2,7 voorvallen (-3,1). Afwijkend daarvan geven de respondenten aan meer *getuige* te zijn geweest van fysiek geweld (van 16% naar 30%). Opvallend is dat ongewenst gedrag tussen werknemers onderling over de gehele linie is afgenomen (van 26% in 2007 naar 18% in 2009). Er zijn grote verschillen tussen de verschillende beroepsgroepen, zowel wat betreft het aantal voorvallen van ongewenst gedrag als in de mate waarin zij hiervoor actief beleid voeren.

Ook uit de 1-meting blijken grote verschillen tussen de organisaties in de mate waarin zij diverse maatregelen treffen. Over het algemeen geven de respondenten aan hierin geen of marginale vooruitgang te zien. Vooral de dadergerichte maatregelen (reactie naar de dader, doen van aangifte en verhalen van schade) zien zij het minst door werkgevers ingevoerd, terwijl zij hier de meeste waarde aan hechten. Zo biedt 50% van de werkgevers trainingen aan, 55% heeft gedragsregels voor externen afgesproken, 30% verhaalt schade, 42% heeft als beleid dat zij altijd aangifte doen bij ernstig ongewenst gedrag. Wel kan geconcludeerd worden dat er sprake is van een grote *awareness*. Ook de stijging van het *getuige* zijn van fysiek geweld, kan duiden op een verhoogde *awareness* bij werknemers. Er wordt binnen organisaties meer nagedacht over wat tolerabel is, werknemers zien meer interne protocollen (+14%), er is een toename van meldingen bij leidinggevenden en van melding/aangifte bij de politie (ook al is dit laag, bv. 28% bij fysiek geweld). Dit geeft aan dat werknemers in de publieke sectoren bereid zijn om hun verontwaardiging ten opzichte van ongewenst gedrag om te zetten in daden en dat er daarmee een belangrijke basis ligt voor de uitvoering van de maatregelen.

⁸ Ook de busbedrijven waren voor het eerst aan het onderzoek toegevoegd. De respons onder deze doelgroep was echter te laag. Zij zijn daarom niet meegenomen in de kwantitatieve analyses.

⁹ Jacobs, M., e.a. (2009). Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek. IVA, Tilburg.

5. Onderzoek Internetspiegel en SZW

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

Internetspiegel

Het Internetspiegelonderzoek heb ik in mei 2009 al aan de Tweede Kamer toegezonden¹⁰. Het gaat over de bruikbaarheid van een diagnose-instrument waarmee werkgevers met een publieke taak zelf periodiek de effectiviteit van hun aanpak van agressie en geweld kunnen meten. De resultaten van hun aanpak kunnen zij benchmarken met die van collega-organisaties. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de effecten van inspanningen van werkgevers ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld op de veiligheidsbeleving van werknemers.

Uit het onderzoek blijkt dat werkgevers door het treffen van veiligheidsmaatregelen direct een positieve invloed kunnen uitoefenen op de veiligheidsbeleving van hun werknemers. Het opstellen van duidelijke regels en procedures om agressie en geweld te voorkomen en het bieden van training en opleiding, maken dat werknemers zich duidelijk veiliger voelen in hun werk. Werkgevers zien hun inspanningen beloond met lagere verzuimcijfers en grotere tevredenheid van werknemers.

Onderzoek SZW

Het onderzoek 'Tussen agressiebeleid en praktijk'¹¹ is een dezer dagen door mijn ambtgenoot van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer aangeboden. Het onderzoek richt zich op de succes- en faalfactoren bij de invoering en toepassing van beleid en maatregelen door organisaties tegen agressie en geweld.

Ook uit dit onderzoek blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de organisaties in de mate en wijze van uitwerking van ambities naar concrete maatregelen en handreikingen. Bovendien blijkt dat als de getroffen maatregelen naast de acht aanbevolen maatregelen van het programma Veilige Publieke Taak worden gelegd, het beeld ontstaat dat de meeste organisaties de aanbevelingen van VPT slechts in beperkte mate overnemen:

- Slechts enkele organisaties dragen de landelijke norm VPT expliciet uit;
- Vooral kleine organisaties ontbreekt het nogal eens aan de noodzakelijke faciliteiten en kennis om maatregelen in te voeren;
- Ernstige voorvallen lijken bijna altijd te worden gemeld en te worden geregistreerd, maar verbaal geweld bijna nergens;
- De aangiftebereidheid van medewerkers is laag;
- Het verhalen van schade op de dader komt zelden voor. Alleen de vervoersbedrijven noemen dit in hun aanpak;
- Uit het onderzoek komen handvatten voor werkgevers met een publieke taak naar voren, zoals;
 - Geef agressiebeleid structureel prioriteit
 - Maak gebruik van goede voorbeelden van andere organisaties
 - Gebruik van aanbevelingen Veilige Publieke Taak.

¹⁰ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 224.

¹¹ Kemper, D.R., Ruijs, L.S., de (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk. Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector, Research voor Beleid, Zoetermeer.*

6. Algemene conclusies en maatregelen

Datum

7 oktober 2009

Kenmerk

2009-0000563959

Veilige Publieke Taak is een begrip geworden. Het programma ligt goed op koers en staat op verschillende agenda's bij onder meer werkgevers, politie en de rechterlijke macht. De tolerantie voor agressie en geweld neemt verder af bij werkgevers, werknemers, publiek, politiek en media. Er is een verhoogde aandacht van werkgevers en werknemers voor het onderwerp. Een half jaar na de introductie van de acht maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld is er in het algemeen beweging gekomen in de uitvoering van de maatregelen en een begin van een noodzakelijke cultuuromslag bij diverse organisaties. Meer werknemers bespreken voorvallen van agressie en geweld met hun leidinggevende, weten dat hun werkgever een protocol heeft en zijn bereid om hun verontwaardiging ten opzichte van ongewenst gedrag om te zetten in daden. Dit geeft een goede basis voor verdere uitbouw in de organisaties. Ook is er een verhoogde aandacht vanuit politie en openbaar ministerie. Kijkend naar de 1-meting van 2009 zien we dat de omvang en frequentie van ernstig geweld afnemen.

Daarnaast laat de 1-meting een marginale vermindering zien van het aantal voorvallen van ongewenst gedrag waarmee werknemers met een publieke taak het afgelopen jaar zijn geconfronteerd ((65% (2009) ten opzichte van 66% (2007)). Wel zien we – op basis van diverse metingen - nog onvoldoende voortgang in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers, vooral als het gaat om de invoering van dadergerichte maatregelen.

Gelet op bovenstaande kom ik tot de conclusie dat met ongewijzigd beleid de doelstelling van het programma niet te realiseren is. Daarom wordt de strategie van het programma gewijzigd waarbij de regierol wordt versterkt ten koste van de ondersteunende rol. De nadruk van het programma komt daarbij te liggen op het samenbrengen van partijen, het maken van duidelijke afspraken met deze partijen en het monitoren van de resultaten. Dit zal de komende periode gerealiseerd worden door:

I. Het intensiveren van inspanningen van werkgevers:

De bestaande programmadoelstellingen blijven gehandhaafd. Wel wordt een duidelijke focus aangebracht op het uitvoeren van de acht maatregelen en de eenduidige afspraken met politie en Openbaar Ministerie:

- a. Het maken van concrete afspraken met een top-5 van werkgevers over de uitvoering van de dadergerichte maatregelen. De selectie van een top-5 van werkgevers vindt plaats op grond van een nadere analyse van bestaande onderzoeksresultaten en politiek-bestuurlijke relevantie. Bij deze afspraken zijn vakbonden, politie en openbaar ministerie betrokken.
- b. Het aanscherpen van bestaande (bestuurlijke) afspraken met Zelfstandige Publieke Werkgevers. De focus ligt ook daarbij op de eerdergenoemde dadergerichte maatregelen.
- c. Het intensiveren van de regionale ketensamenwerking. Gelijktijdig met bovenstaande trajecten vindt een verhoogde inzet plaats om een eenduidige werkwijze te bewerkstelligen bij politie en openbaar ministerie bij de strafrechtelijke aanpak. Belangrijk is dat deze werkwijze vorm krijgt in een aantal intensiveringsregio's waarbij werkgevers met een publieke taak, politie en openbaar ministerie samenwerken. Voorstel is om daarbij bestuurlijke duo's in te zetten en verantwoordelijk te maken voor de resultaten van deze intensiveringstrajecten.

II. Monitoring voortgang

Van belang is om meer dan nu zicht te houden op de ontwikkeling en de voortgang van het programma en de afspraken en inspanningen van werkgevers, politie en werkgevers. Zoals eerder aangegeven zal de inventarisatie van de invoering van de acht maatregelen bij werkgevers jaarlijks worden herhaald. Daarnaast zullen er tweemaandelijks voortgangsrapportages van de pilots plaatsvinden. Bovendien zal er een extra meting in 2010 van aard en omvang van ongewenst gedrag (tussen 1- en 2-meting) plaatshebben.

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

III. Communiseren van de gewenste aanpak door werkgevers

Er wordt meer bekendheid gegeven aan de landelijke norm veilige publieke taak en het handhavingsbeleid van overheid en werkgevers. Hiertoe zal eind 2009 en begin 2010 een landelijke publiekscampagne (Postbus 51) agressie en geweld worden ontwikkeld en uitgevoerd.

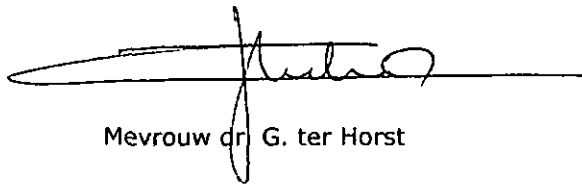
Randvoorwaarden voor de uitvoering van het programma

Om uitvoering te kunnen geven aan die nieuwe koers (focus op beperkte doelgroepen en regie in plaats van zelf uitvoeren) worden de ondersteunende werkzaamheden aan werkgevers elders ondergebracht in een kennis- en expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Het is voor de realisatie van het programma belangrijk dat werkgevers ondersteuning kunnen krijgen en niet "zelf het wiel hoeven uit te vinden". Het verrichten van deze taken vanuit het kernministerie is niet wenselijk.

Het kennis- en expertisecentrum kent een bescheiden opzet. Er wordt aangesloten bij een bestaande organisatie, het zal opereren in een samenwerkingsverband en kan op termijn een shared service functie vervullen voor alle werkgevers.

Ook wordt een programmaraad ingesteld, waarmee commitment voor de uitvoering door de top van de betrokken organisaties kan worden versterkt.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES,



Mevrouw dr. G. ter Horst

BIJLAGE 1

Datum

7 oktober 2009

Kenmerk

2009-0000563959

Voortgangsrapportage december 2008 – juni 2009

In het programma Veilige Publieke Taak zijn de afgelopen twee jaar flinke vorderingen gemaakt. Het programma ligt goed op schema. Van alle toezeggingen aan de Tweede Kamer inclusief alle activiteiten uit het programma Veilige Publieke Taak 2007-2011¹² (sinds 2007 circa 100) is op dit moment ongeveer 60% gerealiseerd. Aan ongeveer 30% wordt nu gewerkt. De overige 10% heeft minder prioriteit. Er is nauwelijks vertraging.

Het programma kent drie sporen: grenzen stellen, het aanpakken van daders (pijler 1: regie) en het ondersteunen van werkgevers (pijler 2)¹³. De voortgang over de periode december 2008 – juni 2009 is als volgt:

PIJLER 1: REGIE

Afstemming en eenheid van beleid zijn belangrijke voorwaarden 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, is in de verslagperiode de volgende voortgang geboekt.

Grenzen stellen aan geweld

De boodschap van de landelijke norm voor een veilige publieke taak is, dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. Deze norm is inmiddels door 62 organisaties ondertekend. Uit de 1-meting blijkt dat 55% van de respondenten weet dat de werkgever een norm heeft en uitdraagt.

Eind 2008 heeft de campagne 'Vindt u dit normaal?' gelopen in de huis-aan-huisbladen. Uit de effectmeting van deze campagne blijkt dat de campagne met een 7 een hogere waardering krijgt dan de campagnes uit de benchmark. Van de ondervraagden vindt 92% agressie tegen deze groep een (groot) probleem. De meerderheid van het algemeen publiek (75%) weet spontaan een goede norm te noemen met betrekking tot gedrag ten opzichte van werknemers met een publieke taak. 16% van de respondenten volgt minder vaak aanwijzingen op van deze werknemers met publieke taak.

Vanuit het programma Veilige Publieke Taak is – in samenwerking met het programma Overlast en Verloedering¹⁴ – de afgelopen periode een campagne ontwikkeld om de boodschap verder uit te dragen. Gekozen is om de kernboodschap gericht te laten zijn op het handelingsperspectief van de burger. Kortom wat kun jij als burger doen als je getuige bent van agressie en geweld. Deze campagne zal in het najaar van 2009 van start gaan.

In toenemende mate groeit de lokale aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Voorbeeld hiervan zijn de initiatieven die rond

¹² Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684, nr. 117

¹³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 164

¹⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684, nr. 130

de jaarwisseling zijn genomen in diverse regio's, waaronder dat van de gemeente Amsterdam met de campagne 'Afkoelen of aangifte'.

Datum
7 oktober 2009

Kenmerk
2009-0000563959

Aanpakken van daders

Uitgangspunt van de dadergerichte aanpak is dat daders van agressie en geweld altijd een reactie krijgen. Deze aanpak richt zich enerzijds op het verhogen van de pakkans en anderzijds op het geven van een lik-op-stuk-reactie. Dit laatste houdt in dat daders - zo mogelijk - direct strafrechtelijk en financieel verantwoordelijk worden gesteld voor hun gedrag.

Voorbeelden van een lik-op-stuk reactie vinden we terug in Amersfoort en Tilburg. Daar nam het uitgaansgeweld af door het zogenaamde weekendarrangement: Degene die in het weekeinde wordt gepakt voor uitgaansgeweld wordt meteen vastgezet en krijgt een boete of dagvaarding. Het arrangement wordt ondertussen ook in andere gemeenten toegepast. In en om Tilburg krijgt dit concept een vervolg in het openbaar vervoer rond het uitgaansleven.

Eenduidige landelijke afspraken

Om te komen tot een effectieve, eenduidige en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, zijn eenduidige landelijke afspraken met politie en Openbaar Ministerie noodzakelijk. Deze afspraken zijn thans in concept gereed. Aan de basis hiervan ligt onder andere een landelijke inventarisatie van huidige lokale afspraken tussen politie en openbaar ministerie over de aanpak van geweld tegen politieambtenaren. Deze inventarisatie is bij alle regionale politiekorpsen in de afgelopen periode uitgevoerd.

Verhogen pakkans

Pilots

De inzet van camera's kan bijdragen aan een verbeterde opsporing en vervolging van daders van agressie en geweld.

In oktober 2008 is er 1 miljoen euro beschikbaar gesteld voor een pilot voor het plaatsen van camera's op ambulances¹⁵. Vier regio's nemen hieraan deel: Den Haag, Rotterdam, Drenthe en Amsterdam. Rond de jaarwisseling zijn de regio's Haaglanden en Drenthe gestart met een pré-pilot door twee ambulances uit te rusten met camera's. Evaluatie toonde aan dat de kwaliteit van de camerabeelden niet voldoende was. Door publiekprivate samenwerking is het verbeterde systeem in staat kwalitatief goede beelden te leveren. Dit systeem wordt momenteel in de vier regio's geplaatst. Onderdeel van de evaluatie van de pilot is een simulatie van de opsporing en vervolging. Deze simulatie heeft 'veroordelingen' - mede op basis van camerabeelden - als resultaat gehad.

In navolging van de pilot bij de ambulances, is 1 miljoen euro toegekend voor technische hulpmiddelen bij de politie. Het gaat hier met name om camera's op politievoertuigen in de noodhulp. De politie heeft hiertoe de afgelopen periode een project opgezet. Er zijn vijf pilots van start gegaan bij de korpsen; Rotterdam Rijnmond, Groningen, Hollandse Midden, Twente en Haaglanden. Uit de eerste

¹⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 183

ervaringen - tijdens de jaarwisseling 2008-2009 - bleek van de inzet van camera's ook een duidelijke preventieve werking op het publiek uit te gaan.

Daarnaast zijn de eerste evaluaties van de camera's op helmen in het regionaal politiekorps Haaglanden zeer hoopvol. Van de medewerkers is 89% het (helemaal) eens met de stelling dat zichtbare aanwezigheid van de camera preventief werkt. 63% meent dat het de agressie verminderd. 38% van de medewerkers voelt zich hierdoor veiliger. 89% van de respondenten geeft aan dat de camerabeelden van ondersteunende waarde is bij het proces-verbaal.

Datum

7 oktober 2009

Kenmerk

2009-0000563959

Aangiftebereidheid vergroten

Om het aantal aangiften te verhogen is het van belang dat de aangiftebereidheid van werkgevers en werknemers wordt gestimuleerd en dat de politie dit omzet in het daadwerkelijk opnemen van de aangiften. Eerder is toegezegd dat voor de zomer van 2009 een plan van aanpak om de aangiftebereidheid te verbeteren aan werkgevers en brancheorganisaties zou worden aangeboden¹⁶. Doel van dit plan van aanpak is het wegnemen van de drempels voor het doen van aangifte. Daarbij zijn de eenduidige landelijke afspraken met politie en Openbaar Ministerie een belangrijke voorwaarde. Vanwege de vertraging bij deze afspraken, zal het plan van aanpak aangiftebereidheid najaar 2009 gereed zijn. Dit voorjaar is bij Jeugdzorg in Haaglanden een pilot vanuit het programma begeleid om de aangiftebereidheid bij de medewerkers te verbeteren. De uitkomsten van deze pilot zijn gebruikt bij het verder verbeteren van het plan van aanpak.

Buitengewone opsporingsambtenaren (BOA)

Op dit moment vindt een formele consultatie plaats over herziening van het BOA-bestel dat per 1 januari 2010 in werking zal treden. Het voorstel om BOA's een grotere bevoegdheid toe te kennen om processen-verbaal uit te schrijven, maakt hiervan onderdeel uit. Hiermee wordt de bewijskracht in de rechtelijke procedure vergroot.

Model protocol daderregistratie

De afgelopen periode is de eerste aanzet gedaan tot de totstandkoming van een regionaal 'Agressie-incidenten waarschuwingsprotocol', inclusief privacyreglement. Het protocol moet werkgevers met een publieke taak in staat stellen om bij voorvallen van agressie de gegevens van de daders binnen een regio en sectoroverschrijdend te verzamelen, vast te leggen en te delen. Deze gegevens kunnen vervolgens worden gebruikt om passende maatregelen te treffen – zoals aanpassing van het bejegeningprofiel tot en met het staken van de dienstverlening – en om te gebruiken voor dossieropbouw ten behoeve van (ambtshalve) vervolging.

¹⁶ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 185

Lik-op-stuk-reactie naar de dader

Polaris en Bont en Blauw

Begin dit jaar zijn de onderzoeken 'Strafvorderingsrichtlijn kwalificerende slachtoffers' (Polaris) en 'Bont en Blauw' aan de Tweede Kamer¹⁷ aangeboden. Uit de onderzoeken blijkt dat er goede vorderingen zijn geboekt bij de strafrechtelijke aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Omdat de ministers van BZK en Justitie in de toekomst betere resultaten willen bereiken, kondigden zij een aantal maatregelen aan, zoals het vergroten van de bekendheid van de inhoud en het monitoren van de richtlijn. De minister van Justitie zal de Kamer voor november 2009 informeren over de toepassing van de richtlijn en de daarop volgende uitspraken van de rechters¹⁸.

Snelrecht

Een effectieve aanpak van agressie en geweld is gebaat bij een snelle reactie waarbij de dader onmiddellijk wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen daarvan. Toepassing van (super)snelrecht maakt dat mogelijk. Tijdens de Jaarwisseling 2008-2009 zijn in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht 38 zaken door middel van (super)snelrecht afgedaan. Uit een evaluatie van de Raad van de Rechtspraak¹⁹ blijkt dat supersnelrecht succesvol is bij eenvoudige geweldzaken (bekennende verdachte, eenvoudig bewijs en eenvoudige schade etc.). Tijdens de jaarwisseling en andere evenementen kan dit instrument worden ingezet bij eenvoudige zaken met geweld tegen werknemers met een publiek taak.

Schadeverhaal

Uitgangspunt is dat daders opdraaien voor de kosten van de schade die is veroorzaakt door hun gedrag. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden werkgevers met een publieke taak ondersteund bij het formuleren van het verhaalsbeleid en bij het verhalen van de schade.

De afgelopen periode zijn er modellen (factsheets) rond het verhalen van schade ontwikkeld. Op dit moment wordt gewerkt aan een handleiding voor het beleid op het gebied van het verhalen van schade. Verder zijn de mogelijkheden voor het vereenvoudigen van het schadeverhaal geïnventariseerd. Met de invoering van het wetsvoorstel²⁰ versterking positie slachtoffers in het strafproces begin volgend jaar en met de implementatie van verbeteracties (project Slachtoffer Centraal²¹) worden wezenlijke vereenvoudigingen bereikt. Zo worden mogelijkheden verruimd om te voegen in het strafproces. Daarnaast is onderzocht of aan het Agressie- en Registratiesysteem Overheden een module gekoppeld kan worden voor registratie van schadeverhaal tot en met het incasseren. Met ingang van oktober 2009 kunnen werkgevers voor vragen over het verhalen van schade terecht bij het dan gerealiseerde expertisecentrum. Nadere voorstellen rond verbreding van ondersteuning aan werkgevers, worden in september aan de minister van BZK voorgelegd.

¹⁷ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684 en 29 628, nr 204

¹⁸ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 234

¹⁹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31 700 VI, nr. 144

²⁰ Tweede Kamer, vergaderjaar 2004-2005, 30 143, nr.3

²¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31700 VI, nr. 85

Datum

7 oktober 2009

Kenmerk

2009-0000563959

PIJLER 2: FACILITEREN EN ONDERSTEUNEN VAN WERKGEVERS

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

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. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden de ontwikkeling en verspreiding van effectieve instrumenten en interventies onder werkgevers met een publieke taak gestimuleerd. De afgelopen periode zijn in dit streven de volgende resultaten behaald.

Helpen van werkgevers (bij het beschermen van hun werknemers)

Sjabloon arbocatalogus Agressie en geweld

Conform de toezegging in december 2008²² is het sjabloon aangeboden aan de sociale partners en ter informatie verspreid aan werkgevers. Ook is een praktische flyer voor werkgevers ontwikkeld met de acht aanbevelingen voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld.

Registreren

In november 2008²³ is toegezegd om te bezien of aan het Agressie en Registratiesysteem Overheden een module gekoppeld kan worden om de registratie van schadeverhaal door werkgevers mogelijk te maken. Naar aanleiding van een verkenning is besloten om aan het Agressie en Registratiesysteem Overheden drie modules te koppelen. Met deze modules kunnen werkgevers het verhalen van de eventuele geleden schade, de 'werkgeversreactie naar de dader' en het doen van 'aangifte' registreren.

Ook is toegezegd om met de sectoren Rijk en politie nadere afspraken te maken over een verdergaande verplichting tot het melden en registreren van agressie en geweld. Met de sector Rijk vinden er op dit moment gesprekken plaats. De afspraken met betrekking tot de politie zullen worden meegenomen in de Uitvoeringsregeling Geweldsprotocol Geweld Tegen Politieambtenaren waaraan momenteel wordt gewerkt.

Diagnose-instrument agressie en geweld (Internetspiegel)

Er is in de verslagperiode gewerkt aan een diagnose-instrument waarmee werkgevers met een publieke taak periodiek de effectiviteit van hun aanpak van agressie en geweld kunnen meten. Het diagnose-instrument is getest bij 130 gemeenten. Hieruit blijkt dat werkgevers door het treffen van veiligheidsmaatregelen direct een positieve invloed kunnen uitoefenen op de veiligheidsbeleving van hun werknemers. De invloed kan worden bereikt door het opstellen van duidelijke regels en procedures om agressie en geweld te voorkomen en het bieden van training en opleiding. Werkgevers zien hun inspanningen beloond met lagere verzuimcijfers en grotere tevredenheid van werknemers. Het rapport van de pilot²⁴ is in mei 2009 aan u toegestuurd.

²² Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 191

²³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, nr. 185

²⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 28 684, nr. 224

Stimuleringsregeling Veilige Publieke Taak

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

Tot 1 juni 2009 hebben alle werkgevers, koepelorganisaties en samenwerkingsverbanden met een publieke taak een aanvraag kunnen indienen voor de Stimuleringsregeling Veilige Publieke Taak. Deze regeling beoogt het eigen initiatief en een effectieve aanpak door werkgevers met een publieke taak te stimuleren op het terrein van agressie en geweld.

Er zijn dit jaar 37 (van in totaal 89) aanvragen voor een totaalbedrag van 1,6 miljoen euro toegekend. Hiermee is het financieringsplafond overschreden. Deze overschrijding wordt gefinancierd uit de reguliere begroting van het Programma Veilige Publieke Taak. In bijlage 3 treft u een lijst aan van alle gehonoreerde aanvragen.

FINANCIËN

Uitgaven Programma Veilige Publieke Taak

		2007	2008	1ste helft 2009
	Pijler 1: regie			
1	Algemeen	€ 8.188,00	€ 34.150,00	€ 33.830,00
2	Overkoepelende activiteiten	€ 174.153,00	€ 233.750,00	€ 146.924,00
3	Communicatie	€ 260.455,00	€ 168.685,00	€ 1.609.068,00
4	Dadergerichte aanpak	€ 978,00	€ 1.188.187,00	€ 70.076,00
	Pijler 2: werkgeversondersteuning			
5	Werkgeversondersteuning	€ 319.653,00	€ 1.457.573,00	€ 1.648.622,00
6	Progr. Kader Politie	€ 6.288,00	€ 1.046.309,00	€ 216.158,00
	Subtotaal			
	Totaal	€ 769.715,00	€ 4.128.654,00	€ 3.724.678,00
	Oorspronkelijke begroting	2007	2008	2009
	Pijler 1: regie		€ 2.350.000,00	€ 875.000,00
	Pijler 2: werkgeversondersteuning		€ 2.450.000,00	€ 1.375.000,00
	Projectkosten		€ 400.000,00	€ 100.000,00
	Totaal	1.355.000,00	€ 5.200.000,00	€ 2.350.000,00

08162005

Bijlage 2

Datum
7 oktober 2009

Kenmerk
2009-0000563959

Toekenningen stimuleringsregeling programma Veilige Publieke Taak 2009

Naam organisatie	Naam project	Omschrijving	Bedrag in euro's
2 College	Respect voor de publieke functie	Leerlingen bewust maken van hun gedrag	80.000
Abrona	Veiligheid meldingssysteem S M I L E	Analyse en verbetering van het Signaleren, melden, informeren, leren en evalueren van incidenten	32.250
Brandweer Delft - Rijswijk	Agressie en geweldsplan brandweer Delft - Rijswijk	Training "omgaan met agressie, lastig gedrag en spanningsvolle situaties voor brandweermedewerkers"	16.580
Bureau Jeugdzorg Haaglanden	Handen af van onze jeugdzorghelpers	Beleid, communicatie, training medewerkers	57.750
Bureau Jeugdzorg NH	Voorkomen is beter dan genezen	Risicobewustzijn van medewerkers vergroten, instrumenten geven om incidenten te voorkomen, te beperken en adequaat te handelen	47.260
De Bascule	Minder strijd als gevolg van geweldloos verzet	Dr. Halm Omer methodiek	60.268
Emergis	Response	Responsetraining	50.000
Franciscus Ziekenhuis Roosendaal	Project Weerbaar personeel	Training	27.500
Gemeente Amsterdam	Implementatie kader A&G tegen ambtenaren	Videoproject op ROM schijf, bestemd voor alle medewerkers	40.000
Gemeente Bergen	'Omgaan met emoties en agressie' voor medewerkers van de buitendienst	Het aanleren van nieuwe omgangsvormen en methoden die de respectvolle omgang met burgers bevorderen	7.650
Gemeente Boekel	Omgaan met lastig gedrag ter voorkoming van agressie	Training met acteurs en invoering van huisregels	1.493

0000000000

Datum
7 oktober 2009

Kenmerk
2009-0000563959

Naam organisatie	Naam project	Omschrijving	Bedrag in euro's
Politie ZH Zuid	Veiligheidsketen in kaart	Netcentrisch veiligheidsplatform	80.000
RET N.V. Rotterdam	Inzet reizigers ter bestrijding van geweld en vandalisme in openbaar vervoer	Reizigers bewust maken van hun mogelijkheden om te helpen, zonder gevaar voor zichzelf	80.000
Sociale Dienst Kromme Rijn	Agressie: dienstverlening onder druk	Ketenbrede beveiligingsaanpak	80.000
Stichting bureau SIGRA	Laat het weten!	Convenant en informatieve handleiding	13.225
Stichting Deurwaarden Collectief Nederland	Voorkomen is beter dan genezen	Themadag op 14 oktober 2009	5.000
Stichting Dimence	Veilig werken bij Dimence	Realiseren van een (sociaal) veilig en risicobewust Dimence	80.000
Stichting Groenhuysen	Gewenst gedrag	Invoeren van laagdrempelig nieuw meldingssysteem + inzetten van agressiecoaches	26.644
Stichting Stadswacht Helmond	Zo werkt dat niet	Treffen van maatregelen om aangiftebereidheid te stimuleren, om schade te verhalen, training tot een respectvolle omgang, publiciteitscampagne	54.400
Stichting Surplus	Omgaan met gedragsproblemen bij oudere bewoners	Implementatie van leer-en ontwikkeltraject A&G	4.057
Stichting Zuidwester	Aanpak agressie en geweld Zuidwester	Betere registratie en afhandeling agressie-incidenten	75.377
Veiligheidsregio NH N	112 - Help je mee	Publiekscampagne en training agressie reductie en betrekken omstanders	80.000

08102009

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

Naam organisatie	Naam project	Omschrijving	Bedrag in euro's
Véolia	Veilig op weg bij Véolia	Training chauffeurs om potentieel agressieve situaties vroeg te herkennen	38.750
Vérian	Kort en mondig	Medewerkers tools aanreiken en hen leren hoe zij in de praktijk escalatie en dus voor hen onveilig gedrag kunnen voorkomen	6.502
Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland	Beter omgaan met agressie	Vakbijeenkomsten, boekje met praktische handvatten, in-company trainingen	16.250
Totaalbedrag			1.593.622

In vergelijking met de aanvragen van 2008 geeft dat het volgende beeld:

Stimuleringsregeling Veilige Publieke Taak	Aantal 2008	Aantal 2009	Verschil aantal
Zorg	20	30	+ 10
Welzijn	0	9	+ 9
Onderwijs	14	7	- 7
Gemeente	8	13	+ 5
Sociale Zekerheid	2	1	- 1
Openbaar vervoer	2	5	+ 3
Politie	3	6	+ 3
Ambulance	2	6	+ 4
Veiligheid	2	0	- 2
Samenwerkingsverband	1	4	+ 3
Brandweer	0	1	+ 1
Rijk	0	4	+ 4
Geen publieke taak	4	3	- 1
Totaal	58	89	+ 31

1111111111

Datum
7 oktober 2009
Kenmerk
2009-0000563959

Spreiding aanvragen van 2009 op regio en sector²⁵

	Zorg	Welz	O	Gem	SZ	OV	Politie	Ambul.	Samen	Brandw	Rijk	Geen	Tot
Noord	3	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	7
Oost	4	2	2	2	0	0	2	1	0	0	2	0	15
West	14	3	3	6	1	2	4	4	4	1	1	1	44
Zuid	9	3	2	3	0	2	0	1	0	0	1	2	23
Tot	30	9	7	13	1	5	6	6	4	1	4	3	89

Noord = Groningen, Friesland, Drenthe; Oost= Flevoland, Overijssel, Gelderland; West = Noord Holland, Utrecht, Zuid Holland; Zuid= Zeeland, Noord Brabant, Limburg

Spreiding toekenningen van 2009 op regio en sector²⁸

	Zorg	Welz	O	Gem	SZ	OV	Politie	Ambul.	Samen	Brandw	Rijk	Geen	Tot
Noord	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oost	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	6
West	5	3	1	4	1	2	1	0	1	1	1	0	20
Zuid	3	2	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	10
Tot	10	5	3	6	1	3	3	0	1	1	4	0	37

²⁵ Het betreft hier een toezegging zoals gedaan in het Algemeen Overleg bejegening publieke ambtsdragers (tweede termijn) d.d. 25 juni 2009

***Inventarisatie veiligheidsbeleid agressie en geweld bij werkgevers
met een publieke taak***

Resultaten

Programma Veilige Publieke Taak

Mei-juni 2009

08162889

Inleiding

In het voorjaar van 2009 heeft er door het programma Veilige Publieke Taak voor de eerste keer een inventarisatie plaatsgevonden van de mate waarin publieke organisaties als werkgever vorm hebben gegeven aan de uitvoering van de acht maatregelen bij de aanpak van agressie en geweld. Deze acht maatregelen vormen de basis voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld in een organisatie:

1. Draag uw organisatie norm van acceptabel gedrag uit;
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden;
3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen uw werknemers;
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld;
5. Reageer binnen 48 uur richting de dader indien deze agressie en geweld gebruikt tegen uw werknemers;
6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie;
7. Verhaal de schade op de dader;
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

In dit verslag treft u de resultaten aan van de inventarisatie. De inventarisatie heeft plaatsgevonden door middel van een vragenformulier (zie bijlage). In totaal zijn contactpersonen van 32 (branche/koepel)organisaties benaderd. De respons was ongeveer 81%. Opgemerkt zij dat het gaat om een opgave van de (branche/koepel)organisaties zelf over de periode mei-juni 2009. In veel gevallen vond deze opgave plaats op basis van een inschatting.

A. Zorg/welzijn en hulpverlening

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte ¹	Respons
Ambulancezorg Nederland (AZN)	4.400	+
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)	185.000	+
Nederlandse Federatie van Universitair medische centra (NFU)	62.000	+
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)	147.000	-
Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT)	400.000	-
GGZ-Nederland	76.000	+
Jeugdzorg (MO-groep).	26.000	+
	900.400	70%

Resultaten

Monitor

Van de vijf sectoren beschikt alleen de Ambulancezorg over een eigen (jaarlijkse) monitor agressie en geweld. De NVZ geeft aan in een overgang te zitten van het ene op het andere systeem. De drie overige sectoren beschikken niet over een eigen monitor, maar nemen - GGZ Nederland uitgezonderd - wel deel aan de 1-meting van het programma VPT.

Maatregel 1; landelijke norm

Alleen de MO-groep Jeugdzorg heeft een Arbocatalogus met norm gereed. Bij drie sectoren is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin.

GGZ Nederland geeft aan dat voor de GGZ-sector wel een Arbocatalogus is ontwikkeld, waarbij agressie een van de uitgewerkte arbeidsrisico's is. De landelijke norm is hierin echter niet opgenomen. In plaats hiervan hebben veel GGZ-instellingen een gedragscode of huisregels opgesteld om duidelijk uit te spreken en vast te leggen wat de grenzen van toelaatbaar gedrag zijn.

Maatregel 2; Melden incident

Ongeveer driekwart van de organisaties van de sectoren geeft aan te beschikken over een meldingsprocedure agressie en geweld.

Het aantal medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is zo goed als daaraan gelijk.

Maatregel 3; Registratie

Het merendeel van de organisaties van deze sectoren werkt momenteel met een registratiesysteem of -format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Echter, alleen Ambulancezorg Nederland heeft een uniform registratiesysteem of -format. GGZ-Nederland verwacht dat 80% van de GGZ-instellingen eind 2011 over een (uniform) systeem zal beschikken.

Maatregel 4; Training en scholing

Ongeveer driekwart van de organisaties van de respondenten beschikt op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen, is bij GGZ Nederland en MO-groep onbekend. Bij de overige drie varieert dit van 20 tot 60%.

¹ Grootte in aantallen werknemers

Maatregel 5; Reactie naar dader

Over de reactiemogelijkheden richting dader geven alleen de Ambulancezorg en de NFU aan dat hun organisaties hierover beschikken: respectievelijk 80-100% en 40-60%. De NFU plaatst daarbij wel de kanttekening dat deze reactiemogelijkheden niet of nauwelijks worden gebruikt. De NVZ geeft aan - op grond van de registratie van 33 ziekenhuizen - dat het afgelopen half jaar 83 keer een waarschuwing is gegeven en 27 keer een toegangsverbod.

Maatregel 6; Schadeverhaal

De enige beschikbare informatie op het gebied van het verhalen van schade op de dader betreft de NFU en de Ambulancezorg. Deze geven aan dat er nauwelijks tot geen organisaties binnen de eigen sector momenteel hiertoe beleid hebben. De NFU licht toe dat er enkele organisaties zijn die overeenkomsten hebben gesloten met letselschadebureaus waarbij elk schadegeval apart wordt beoordeeld op de mogelijkheid de kosten te verhalen. Dit betreft vaak materiële schade. Zij stelt: "Voor immateriële schade moet ook aangifte door de medewerkers worden gedaan. Wegens de onmogelijkheid echt effectief anoniem aangifte te doen ligt daar een grote drempel".

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

Vier van de vijf sectoren binnen de zorg hebben procedures voor het doen van aangifte. Bij twee sectoren gaat dit op voor de helft van de organisaties en bij de overige twee sectoren betreft dit bijna alle betreffende organisaties. GGZ Nederland geeft aan dat er een handreiking voor leidinggevendenden is ontwikkeld en dat de instellingen protocollen hebben opgesteld. Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures varieert sterk.

Maatregel 8; Nazorg

Alle respondenten geven aan dat 80-100% van de organisaties procedures heeft voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Voor collegiale opvang zijn de antwoorden verdeeld, maar ligt het percentage van 4 sectoren gemiddeld op 75%. De professionele opvang is bij bijna alle organisaties geregeld.

B. Sociale zekerheid

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
UWV	16.000	+
Sociale Diensten (Divosa)	3.200	+
	19.200	100%

Resultaten

Vooraf

Divosa heeft geen gegevens ter beschikking over de maatregelen 1, 2 en 4 tot en met 8.

Monitor

Alleen het UWV volgt de aanpak van agressie en geweld en wel via een eigen jaarlijkse monitor en via deelname aan de 1-meting van het programma VPT. Divosa geeft aan dat in de Divosa-monitor voor 2009 enkele vragen over agressie en geweld zullen worden opgenomen.

Maatregel 1; landelijke norm

De leden van Divosa zijn allen gemeenteambtenaren en die vallen dientengevolge onder de Arbocatalogus van de VNG. Bij het UWV is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin.

UWV geeft aan dat dit voor allebei de aspecten 80-100% is. Het UWV licht toe dat het boekje "Grens aan agressie" is verspreid onder alle leden.

Maatregel 2; Melden incident

Het UWV geeft aan dat (bijna) alle (80-100%) vestigingen over een meldingsprocedure agressie en geweld beschikken. Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is eveneens 80-100%.

Maatregel 3; Registratie

Beide sectoren hebben verschillende systemen of formats in gebruik. Het merendeel (60-80%) van de vestigingen van het UWV werkt momenteel met een registratiesysteem of -format. Van Divosa is dat percentage niet bekend. Het UWV geeft in een nadere toelichting aan dat er een tweetal experimenten is geweest met een registratiesysteem. De ervaringen hiermee waren negatief. Zij stelt dat er wel een duidelijke behoefte is aan een uniform registratiesysteem, dat medewerkers in staat stelt om op eenvoudige wijze zelf incidenten te registreren.

Maatregel 4; Training en scholing

Het UWV geeft aan dat 80-100% van de vestigingen op dit moment beschikt over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Het percentage medewerkers van het UWV dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen is 40-60%. Het percentage van de nieuwe werknemers van het UWV dat binnen een half jaar na aanstelling informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld is 80-100%.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Het UWV geeft aan dat (bijna) alle vestigingen beschikken over reactiemogelijkheden richting dader. En dat de reactiemogelijkheden ook daadwerkelijk worden gebruikt. Zo hebben er bijvoorbeeld in een half jaar tijd 58 verwijderingen uit het gebouw plaatsgevonden en 84 pand-/toegangsverboden.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Volgens het UWV heeft 80-100% van de vestigingen momenteel een beleid voor het verhalen van schade op de dader. Er hebben zich in een half jaar tijd 32 gevallen van materiële schade voorgedaan die ook verhaald zijn op de dader. Het ging daarbij om een schadebedrag van € 37.356,- dat door de rechter is toegewezen en ook daadwerkelijk is geïnd. De immateriële schade is onbekend.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

UWV verklaart dat 80-100% van de vestigingen op dit moment procedures heeft voor het doen van aangifte. Meer dan de helft van de werknemers is op de hoogte van de procedures. Bij 20-40% van de vestigingen zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifte procedure. De mate waarin gestuurd wordt vanuit de geregistreerde voorvallen op het daadwerkelijk doen van aangifte is 60-80%. UWV plaatst daarbij wel de opmerking dat medewerkers niet altijd het nut inzien van het doen van aangifte. Het wordt wel altijd gesteund door de Raad van Bestuur.

Maatregel 8; Nazorg

Bij het UWV hebben (bijna) alle vestigingen procedures voor de opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld.

De collegiale opvang is bij 20-40% en de professionele opvang bij 80-100% van de vestigingen geregeld.

C. Openbaar bestuur

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Burgemeesters (NGB)	441	+
Het Rijk	123.000	+
Provincies (IPO)	13.000	+
Gemeenten (VNG)	171.000	+
Waterschappen (UvW)	10.000	+
	317.441	100%

Resultaten

Vooraf

Het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) en de Unie van Waterschappen (UvW) hebben zo goed als alle vragen met "ik weet het niet" beantwoord. De Unie geeft aan dat de Arbocatalogus gereed is en dat de norm er in staat. De catalogus wordt op 1 juli 2009 getekend en daarna verspreid onder de waterschappen en gelieerde organisaties. Agressie en geweld zijn één van de vijf thema's in de Arbocatalogus.

Monitor

Twee van de vijf sectoren monitoren de aanpak van agressie en geweld door middel van de 1-meting van het programma VPT. Twee sectoren beschikken niet over een monitor. Hoewel het IPO aangeeft dat monitoring wel plaatsvindt in de afzonderlijke provincies. De VNG geeft aan dat de Arbocatalogus de gemeenten voorschrijft om te monitoren en dat dit via de Personeelsmonitor gebeurt.

Maatregel 1; landelijke norm

Alleen het Genootschap van Burgemeesters heeft geen Arbocatalogus of de norm staat er niet in. Bij het Rijk is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin. De overige sectoren beschikken over een Arbocatalogus met norm.

De sectoren weten niet allemaal welk percentage van de eigen organisaties beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld. Volgens de VNG is dat 80-100% van de gemeenten en volgens het IPO 80-100% van de provincies. Volgens het IPO is 60-80% van de werknemers binnen de provincies daarmee bekend.

Maatregel 2; Melden incident

Het merendeel van de sectoren binnen het openbaar bestuur beschikt over een meldingsprocedure agressie en geweld. Dat geldt voor 80-100% van de gemeenten, 40-60% van de ministeries en 60-80% van de provincies.

Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is 40-60%, volgens opgave van het rijk en het IPO. De overige sectoren weten het niet.

Maatregel 3; Registratie

Twee sectoren (VNG, IPO) beschikken over een uniform registratiesysteem of -format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Het beheer daarvan ligt op organisatieniveau. Bij het Rijk zijn er verschillende systemen of formats in gebruik. Van deze drie sectoren werkt momenteel ongeveer de helft van de organisaties met een vorm van registratie.

Maatregel 4; Training en scholing

Van de respondenten uit het openbaar bestuur beschikken er vier op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Het gaat om 80-100% van de gemeenten, 60-80% van de ministeries, 0-20% van de

burgemeesters 60-80% van de provincies. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen, is 0-20% (burgemeesters) en 40-60% (provincies). Het percentage van de nieuwe werknemers dat binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld bij deze twee sectoren is achtereenvolgens 60-80% en 40-60%.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Bij het Rijk en de provincies beschikken respectievelijk 60-80% en 80-100% van de organisaties over reactiemogelijkheden richting dader. Het daadwerkelijke gebruik van reactiemogelijkheden, is achtereenvolgens 40-60% en 0-20% van de organisaties binnen deze sectoren.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Alleen het Rijk weet te melden dat 0-20% van de organisaties binnen de sector momenteel een beleid heeft voor het verhalen van schade op de dader. Door het Rijk wordt nog opgemerkt dat er op centraal niveau meer gegevens beschikbaar zullen komen door de uitrol van het ARO. IPO geeft aan dat het schadeverhaal binnen de sector niet aan de orde is.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

Drie van de vijf sectoren weten niet welk percentage van de eigen organisaties procedures hebben voor het doen van aangifte. Twee sectoren weten dat wel. Het Rijk geeft aan dat 60-80% van de ministeries en het IPO dat 40-60% van de provincies die procedures hebben. Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures wordt alleen door het IPO aangegeven; namelijk 40-60%. Voor de coördinatie van de aangifte procedures zijn bij 60-80% van de provincies medewerkers aangewezen. Het IPO voegt aan de informatie nog toe dat aangiftes feitelijk binnen de sector niet aan de orde zijn.

Maatregel 8; Nazorg

Drie van de respondenten geven aan dat de organisaties binnen de sector procedures hebben voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Bij het VNG en het IPO is dat 80-100%, bij het Rijk 60-80%.

Van de provincies heeft 20-40% collegiale opvang geregeld. Van de overige sectoren zijn hiervan geen gegevens bekend.

De professionele opvang is bij (bijna) alle provincies geregeld en bij 60-80% van de ministeries.

D. Veiligheid/Justitie/Handhaving/Inspecties

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Politie	62.000	+
Brandweer (NVBR)	28.000	+
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	18.450	+
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	1.000	-
Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)	2.200	+
Raad voor de Rechtspraak (RvR)	9.500	+
Gerechtsdeurwaarders (KBvG)	930	+
Koninklijke Marechaussee	8.000	+
Inspectieraad	7000	-
Arbeidsinspectie	840	+

Belastingdienst	33.000	+
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	3.300	+
	174.220	83%

Resultaten

Monitor

Alle respondenten – de marechaussee uitgezonderd – monitoren de aanpak van agressie en geweld. Zes van de tien sectoren doen dat via deelname aan de 1-meting van het programma VPT. Twee sectoren beschikken over een eigen jaarlijkse monitor (politie en IND) en twee sectoren over een eigen 2-jaarlijkse monitor (Rechtspraak en Belastingdienst).

Maatregel 1; landelijke norm

Alleen de Belastingdienst heeft een Arbocatalogus gereed, waarbij de norm er in staat. Verder hebben zes sectoren de Arbocatalogus in voorbereiding waarbij de norm er in komt en hebben drie sectoren geen Arbocatalogus of de norm staat er niet in.

De NVBR (Brandweer) geeft in de toelichting aan dat een groot deel van de brandweerkorpsen in Nederland onderdeel uitmaakt van de gemeente. De VNG heeft voor gemeentepersoneel in 2008 een Arbocatalogus "Agressie en geweld" ontwikkeld. Brandweerorganisaties zouden hiervan gebruik kunnen maken, maar het is onbekend of dit daadwerkelijk gebeurt.

Het percentage dat beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld loopt uiteen. Bij vier sectoren ligt dat tussen de 0-20%, bij één sector tussen 60-80% en bij drie sectoren tussen 80-100%. Twee sectoren weten het niet.

Die variatie geldt ook voor het opgegeven percentage van werknemers dat volgens de sectoren bekend is met de norm ten aanzien van agressie en geweld.

Maatregel 2; Melden incident

Bij de Kinderbescherming beschikt 20-40% van de vestigingen over een meldingsprocedure agressie en geweld, bij de Rechtspraak 40-60% en bij de overige zeven sectoren 80-100%. Van de medewerkers is 60-80% op de hoogte van de meldingsprocedure. Bij de Arbeidsinspectie is een nieuwe meldingsprocedure recent ingevoerd. Bij de IND zullen – mede in verband met veranderingen in de veiligheids- en beveiligingsorganisatie – bestaande procedures worden geactualiseerd en aangescherpt.

Maatregel 3; Registratie

Bij alle sectoren vindt wel enige vorm van registratie plaats van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Bij vijf sectoren vindt dat uniform plaats. Het percentage van de organisaties op dit terrein dat momenteel werkt met een vorm van registratie ligt gemiddeld tussen 55 en 75%. Vermeldenswaard is dat in 2010 door alle politiekorpsen gestart gaat worden met het bedrijfsprocessensysteem Basis Voorziening Handhaving. In dit systeem zal de registratie van agressie en geweld tegen politieambtenaren op uniforme wijze kunnen plaatsvinden.

Maatregel 4; Training en scholing

Negen van de tien respondenten beschikt op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Opgemerkt zij dat de mate waarin varieert van 80-100% van de politie, marechaussee, arbeidsinspectie, justitiële inrichtingen, 40-60% van de belastingdienst, gerechtsdeurwaarders en gerechten, 20-40% van de locaties van de IND tot 0-20% van de bureaus van de Kinderbescherming. Ook binnen een en dezelfde sector kunnen verschillen optreden. De Kinderbescherming merkt bijvoorbeeld op dat de aandacht voor training en scholing per regio sterk kan verschillen. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar heeft deelgenomen, is bij twee sectoren (Belastingdienst, marechaussee) onbekend. De overige antwoorden zijn verdeeld over alle categorieën, met een gemiddelde van 50%. Het percentage van nieuwe werknemers dat binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld bij de sectoren is 60-80%.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Betreffende de reactiemogelijkheden richting dader zijn er tussen de sectoren behoorlijk grote verschillen. Vier sectoren (Kinderbescherming, Arbeidsinspectie, de IND en de Rechtspraak) geven aan dat slechts 0-20% van de organisaties binnen de sector beschikt over reactiemogelijkheden. Daartegenover staan vier sectoren die aangeven dat 80-100% van de eigen organisaties hierover

beschikt; politie, Marechaussee, Belastingdienst en DJI. Het percentage dat deze reactiemogelijkheden daadwerkelijk gebruikt, is achtereenvolgens 0-20% (Marechaussee, IND en Rechtspraak), 20-40% (Kinderbescherming, Arbeidsinspectie en Belastingdienst) en 80-100% (politie en DJI). Over het aantal verschillende reacties van het afgelopen jaar zijn bij de sectoren geen gegevens bekend. Het percentage van het aantal reacties dat binnen 48 uur door de werkgever aan de dader wordt gegeven is bij IND en Rechtspraak 0-20% en bij politie en DJI 80-100%.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Bij de Belasting, de IND en de Rechtspraak heeft 0-20% van de organisaties binnen de sector momenteel een beleid heeft voor het verhalen van schade op de dader. Datzelfde geldt voor 20-40% van de organisaties binnen de Marechaussee en Arbeidsinspectie. Bij de politie ligt dit percentage zelfs op 80-100%. Bij de Marechaussee hebben zich in een half jaar tijd drie schadegevallen voorgedaan.

De politie licht toe dat het meer en meer gebruikelijk is dat een politiefunctaris zich voegt als benadeelde partij in een strafzaak. De organisatie steunt de werknemer daarin. Ervaringen worden onderling tussen de korpsen uitgewisseld. Dit heeft tot gevolg dat de korpsen in het verhalen van schade steeds succesvoller zijn. Schade die niet verhaalbaar is binnen het strafproces, wordt via civiele procedures verhaald op de dader.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

Bij de Belastingdienst, DJI, de politie, de IND en de Marechaussee hebben (bijna) alle onderdelen procedures voor het doen van aangifte. Het percentage werknemers dat op de hoogte is van de procedures is daar bijna aan gelijk.

Voor de coördinatie van de aangifte procedures zijn bij 0-20% van de organisaties binnen de Kinderbescherming, Arbeidsinspectie, DJI en de Marechaussee medewerkers aangewezen. Bij de politie en de gerechtsdeurwaarders geldt dat voor 60-80% van de organisaties en bij de Belastingdienst, de IND en de Rechtspraak betreft dat 80-100% van de organisaties.

De mate van sturing vanuit de geregistreerde voorvallen op het daadwerkelijk doen van aangifte is zeer gevarieerd. De Politie merkt nog op dat men momenteel werkt aan een landelijke "Uitvoeringsregeling Geweldsprotocol Politie". De verwachting is dat de invoering hiervan zal leiden tot een grotere mate van uniformiteit in de aanpak.

Maatregel 8; Nazorg

Voor wat betreft de nazorg aan slachtoffers is er een vrij homogeen beeld. De nazorg lijkt goed geregeld bij deze sectoren. Zeven respondenten geven aan dat (bijna) alle organisaties binnen de sector procedures hebben voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Bij de Rechtspraak en de Kinderbescherming is dat ongeveer de helft.

Het betreft hier zowel collegiale als professionele opvang.

E. Onderwijs

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Voortgezet Onderwijs (-raad)	105.000	+
Hoger Beroeps Onderwijs (-raad)	40.000	+
Werkgeversvereniging Onderzoeksinstituten (WVOI)	3.000	+
Koepelorganisatie voor Universiteiten (VSNU)	51.000	+
Middelbaar Beroepsonderwijs (-raad)	56.000	-
Primair Onderwijs (-raad)	187.000	-
	442.000	67%

Resultaten

Vooraf

De Koepelorganisatie voor Universiteiten (VSNU) heeft zo goed als alle vragen met "ik weet het niet" beantwoord.

Monitor

Alleen de VO-raad volgt de aanpak van agressie en geweld. De HBO-raad en de universiteiten lichten het antwoord toe met de opmerking dat agressie en geweld in hun sector beperkt voorkomt.

Maatregel 1; landelijke norm

Bij de VO-raad en de VSNU is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin.

Twee sectoren weten welk percentage van de eigen organisaties beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld en het percentage werknemers binnen de sector dat daarmee bekend is. De VO-raad geeft aan dat dit respectievelijk 80-100 en 60-80% is. Bij de onderzoeksinstellingen is dit voor allebei 0-20% van de organisaties.

Maatregel 2; Melden incident

Het merendeel van de organisaties (gemiddeld 53-73%) van de sectoren beschikt over een meldingsprocedure agressie en geweld.

Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is echter een stuk lager (gemiddeld 20-40%).

Maatregel 3; Registratie

Bij twee sectoren (voortgezet onderwijs en onderzoeksinstellingen) vindt registratie van agressie en geweld plaats. Niet uniform, maar met gebruik van verschillende systemen of formats. Bij het HBO en de universiteiten zijn geen systemen of formats in gebruik of bekend.

Maatregel 4; Training en scholing

Binnen het voortgezet onderwijs hebben 40-60% van de scholen en bij het WVOI 20-40% van de instellingen op dit moment een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Bij het WVOI heeft 0-20% van de medewerkers het afgelopen jaar daaraan deelgenomen. Zo'n zelfde percentage van de nieuwe werknemers bij het WVOI krijgt binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting over de aanpak/procedures van agressie en geweld.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Als het gaat om de reactiemogelijkheden richting dader zijn er weinig gegevens bekend. De VO-raad geeft als reden op dat deze gegevens niet centraal worden geregistreerd. Alleen de HBO-raad beschikt over informatie. De HBO-raad geeft aan dat 80-100% van de hogescholen beschikt over reactiemogelijkheden richting dader en deze ook daadwerkelijk gebruiken. De HBO-raad tekent daar nog bij aan dat de reactiemogelijkheden waarover de hogescholen beschikken divers en voldoende zijn.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Als het gaat om het schadeverhaal zijn er helemaal geen gegevens bekend van het onderwijs. Het VSNU geeft als reden op dat als er zich schade voordoet, dit op de instelling zelf afgewikkeld wordt. Volgens de HBO-raad wordt materiële schade zelden aangericht.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

De helft van de onderwijssectoren heeft procedures voor het doen van aangifte. Bij het hoger beroepsonderwijs is dat bij 80-100% van de scholen en bij het WVOI bij 0-20% van de instellingen.

Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures ligt bij de WVOI eveneens op 0-20%.

De coördinatie van de aangifte procedures is bij het HBO bij 80-100% van de scholen neergelegd bij medewerkers. De VO-raad geeft aan dat scholen huiverig zijn om aangifte te doen. Enerzijds

vanwege de inbreuk op de pedagogische relatie en anderzijds vanwege negatieve ervaringen met de strikte toepassing van de interne richtlijnen van de politie.

De HBO-raad merkt op dat de hogescholen ernaar streven zaken zo veel als mogelijk intern af te doen, maar dat zij bij strafbare zaken niet aarzelen om de politie in te schakelen.

Maatregel 8; Nazorg

Drie van de vier respondenten geven aan dat de organisaties binnen de sector procedures hebben voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. In het voortgezet en hoger beroepsonderwijs zijn dat 80-100% van de scholen. Bij de onderzoeksinstituten is dat 0-20%. Die nazorg is in het HBO voor (bijna) alle scholen zowel collegiaal als professioneel van aard. De professionele opvang is bij de hogescholen via een collectief contract geregeld. Bij de onderzoeksinstituten komen beide vormen van opvang bij 0-20% voor.

Bijlage

Monitor Veilige Publieke Taak

Algemeen

a) Naam sector / koepelorganisatie (of organisatie)	
b) Korte beschrijving van de kerntaken	
c) Aantal organisaties (cq. vestigingen) die deel uitmaken van de sector / koepel (of organisatie)	
d) Totaal aantal werknemers	
e) Aantal werknemers in publieke functie	
f) Aanpak van agressie en geweld wordt vormgegeven op	<input type="checkbox"/> centraal niveau: op koepel- of sectorniveau. (cq. op organisatieniveau) <input type="checkbox"/> decentraal niveau: op organisatie-niveau (cq. op vestigingsniveau)
g) Sturing op de uitvoering van de aanpak ligt op	<input type="checkbox"/> centraal niveau <input type="checkbox"/> decentraal niveau
h) Totale budget voor aanpak van agressie en geweld door de sector (cq. organisatie)?	€ . (bedrag)

Maatregelen

Voor een effectief veiligheidsbeleid ten aanzien van agressie en geweld beveelt het programma Veilige Publieke Taak werkgevers aan om ten minste acht maatregelen te nemen. De nu volgende vragen over het beleid en de aanpak van agressie en geweld zijn gekoppeld aan deze maatregelen. De vragen worden voorafgegaan door een korte toelichting.

Onderaan elke maatregel ziet u de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven op de betreffende maatregel binnen uw sector. Indien u voorbeelden of formats heeft van de maatregel dan stellen wij het zeer op prijs als u ons deze toestuurt.

Allereerst willen wij u echter vragen om de volgende vraag te beantwoorden:

Vraag i)	Monitored uw sector / koepelorganisatie (of organisatie) de aanpak van agressie en geweld?			
	<input type="checkbox"/> ja, dmv een eigen jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> ja, dmv een eigen 2jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> Ja, via deelname aan de 1-meting van VPT.	<input type="checkbox"/> Nee

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op het monitoren van de aanpak van agressie en geweld, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	--

Maatregel 1: Draag de landelijke norm Veilige Publieke Taak uit.

Toelichting: In mei 2008 hebben vertegenwoordigers uit alle sectoren de landelijk norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Hiermee hebben zij verklaard dat zij zullen uitdragen dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. Werkgevers kunnen de vier regels van de landelijke norm verbijzonderen naar de eigen sector/organisatie. De volgende vier regels vormen onderdeel van de landelijke norm:

- Geef de werknemer met de publieke taak de ruimte om zijn werk te doen
- Volg hun aanwijzingen op
- Verstoor de (bedrijfs) orde niet
- Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd.

Vraag 1a	Heeft uw sector op dit moment een Arbocatalogus met daarin een norm ten aanzien van agressie en geweld?		
	<input type="checkbox"/> Arbocatalogus is gereed en de norm staat er in.	<input type="checkbox"/> Arbocatalogus is in voorbereiding en de norm komt erin.	<input type="checkbox"/> Geen Arbocatalogus / staat niet in de catalogus

Vraag 1b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector beschikt over specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 1c	Welk percentage van de werknemers binnen uw sector is bekend met deze norm ten aanzien van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de arbocatalogus en / of de norm voor agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	---

Maatregel 2: Werknemers melden het incident altijd bij hun werkgever

Toelichting: Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's en ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen en zijn ook anderen, zoals collega werknemers en politie, in staat adequate maatregelen te treffen.

Vraag 2a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector beschikt op dit moment over een meldingsprocedure agressie en geweld, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie er gemeld moet worden?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 2b	Welk percentage van de werknemers is op de hoogte van deze meldingsprocedure?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de meldingsprocedure binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					
--------------------	---	--	--	--	--	--

Maatregel 3: Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd.

Toelichting: Het registreren van agressie en geweld is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, bij het doen van aangiften, het dossieropbouw door werkgever en/of politie en het verhalen van schade. Dit is van belang voor een aanpak op maat. Registratie betekent ook de eerste stap in de nazorg van medewerkers.

Vraag 3a	Heeft uw sector een uniform registratiesysteem of -format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld?				
	<input type="checkbox"/> Ja, en het beheer ligt centraal (koepel)	<input type="checkbox"/> Ja, en het beheer ligt op organisatie-niveau	<input type="checkbox"/> Nee, wel zijn er verschillende systemen of formats in gebruik	<input type="checkbox"/> Nee, er zijn geen systemen of formats in gebruik of bekend	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 3b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector werkt momenteel met een vorm van registratie (registratiesysteem of -format)?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op registratie voor agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	--

Maatregel 4: Werknemers krijgen training en/of scholing in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld.

Toelichting: Periodieke training van medewerkers kan agressie helpen beperken of zelfs voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor veiligheid van werknemers zelf en die van collega's.

Vraag 4a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector beschikt op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 4b	Welk percentage van de medewerkers die het betreft in uw sector, heeft het afgelopen jaar een training en/of scholing gevolgd in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 4c	Welk percentage van nieuwe werknemers krijgt binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie / voorlichting over de aanpak / procedures van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de introductiecursus / voorlichting / training voor agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					

Maatregel 5: De werkgever geeft in principe binnen 48 uur een reactie naar de dader.

Toelichting: De meest effectieve aanpak is een snelle reactie zodat de dader direct wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Een lik-op-stuk reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Voorbeelden zijn een informele berisping en het aanzeggen van maatregelen, zoals het stoppen van de dienstverlening.

Vraag 5a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector <u>beschikt</u> op dit moment over reactiemogelijkheden richting dader?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 5b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector <u>gebruikt</u> daadwerkelijk de reactiemogelijkheden richting dader?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 5c <i>optioneel</i>	Hoeveel van onderstaande reacties in uw sector zijn het afgelopen half jaar gegeven?		
	Waarschuwing (informele mondelinge of schriftelijke berisping)	Aantal	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Verwijdering uit het gebouw		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Staken van dienstverlening		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Diverse verboden (gebiedsverbod, pand-/toegangsverbod, reis- en/of verblijfsverbod in openbaar vervoer)		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Overige, namelijk		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 5d <i>optioneel</i>	Welk percentage van bovenstaand aantal reacties heeft de werkgever binnen 48 uur aan de dader gegeven?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de reactiemogelijkheden van uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	---

Maatregel 6: Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader.

Toelichting: Een werkgever geeft ook een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Hiermee onderstreept de werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

Vraag 6a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft momenteel beleid voor het verhalen van schade op de dader?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 6b optioneel	Hoeveel gevallen zijn er het afgelopen half jaar in uw sector geweest waarin zich materiële en immateriële schade heeft voorgedaan en is verhaald op de dader?		
		Voorgedaan	Verhaald
	Materiële schade		
	Immateriële schade		

Vraag 6c optioneel	Hoeveel gevallen zijn er het afgelopen half jaar in uw sector geweest waarin zich materiële en immateriële schade heeft voorgedaan en is verhaald op de dader?	
	Schade bedrag	€
	Door rechter toegewezen bedrag	€
	Daadwerkelijk geïnd bedrag	€

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de verhalen van schade binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	---

Maatregel 7: De werkgever doet altijd aangifte bij bedreiging of fysiek geweld.

Toelichting: Aangifte door de werkgever laat zien dat hij agressie en geweld niet accepteert. Bovendien vergroot aangifte en/of melding van agressie en geweld door de werkgever, werknemer (slachtoffer) en getuigen, de kans dat de dader wordt gepakt.

Vraag 7a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft op dit moment procedures voor het doen van aangifte?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 7b	Welk percentage van de werknemers binnen uw sector is op de hoogte van procedures voor het doen van aangifte?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 7c	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifteprocedure?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 7d	In welke mate wordt gemiddeld genomen vanuit de geregistreerde voorvallen gestuurd op het daadwerkelijk doen van aangifte?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op het doen van aangifte binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					
--------------------	--	--	--	--	--	--

Maatregel 8: Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend.

Toelichting: De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang en nazorg van hun werknemers. (en van hun eventuele bezoekers, die ook slachtoffer kunnen zijn)

Vraag 8a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft een procedures voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 8b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft collegiale opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 8c	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft professionele opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de nazorg binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					