



Inspectie Openbare Orde en Veiligheid
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Inspectiebericht

Politie en Veilige Publieke Taak

Jaargang 6 | nummer 2 | april 2010



Inhoud

- 4 | **Programma VPT is steun in de rug:**
Accepteer niet langer dat de publieke taak wordt bedreigd
- 8 | Landelijk Protocol Geweld tegen de politie is belangrijke stap
- 10 | **Landelijk coördinator Openbaar Vervoer:**
Uniforme landelijke registratie van incidenten is een must
- 13 | **Directeur GVB:**
Ieder incident is er één te veel
- 16 | Ambulancezorg en opsporing mogen niet verstrengeld raken
- 19 | OM actief in terugdringen verruwing samenleving
- 22 | ACP vindt registratie van geweldsincidenten een plicht
- 24 | **Politiekorps Hollands Midden:**
Sta geweld door de grenzeloze generatie niet langer toe!
- 26 | Arbeidsinspectie is nog lang niet tevreden over agressiebeleid bij politie
- 28 | NS investeert veel in veiligheid
- 30 | Collega's NS helpen bij verwerking traumatische ervaringen

Inleiding

In het derde kwartaal 2010 start de Inspectie OOV het onderzoek 'Politie en Veilige Publieke Taak'. Dit onderzoek richt zich op de uitvoering van de politietaken bij het voorkomen en afhandelen van agressie- en geweldsincidenten in de publieke sector.

Er is gekozen om de bejegening van de drie specifieke beroepsgroepen buschauffeurs, ambulancepersoneel en treinconducteurs te onderzoeken. In het onderzoek wordt ook gekeken hoe ver de per 1 april dit jaar ingevoerde 'Eenduidige Landelijke Afspraken' (ELA) zijn gevorderd. Het gaat hier om de afspraken tussen politie en OM bij de aanpak van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Onze inspecteurs starten met het veldwerk in de maanden september/oktober van dit jaar en zullen de politiekorpsen over de genoemde onderwerpen bevragen. Daarnaast zullen onderdelen van de sector Openbaar Vervoer en Ambulancezorg worden bezocht.



Gertjan Bos, hoofd Inspectie OOV

Dagelijks berichten de media over incidenten van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. De maatschappelijke belangstelling voor het terugdringen en voorkomen van deze incidenten is groot. Het is dan ook niet verbazend dat dit onderwerp al geruime tijd hoog op de politieke agenda staat. Het kabinetsbeleid is erop gericht overheden, werkgevers en werknemers te wijzen op hun verantwoordelijkheid om blijvend te werken aan het verder terugdringen van agressie en geweld. Het is van cruciaal belang dat organisaties met een publieke taak zich bewust zijn van de noodzaak samen te werken met partners in de veiligheids- en strafrechtketen zoals

politie en Openbaar Ministerie. Met deze publicatie wil de Inspectie OOV de politiekorpsen en andere organisaties met een publieke taak op de hoogte brengen van de ontwikkelingen in de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. We laten verschillende functionarissen uit diverse sectoren aan het woord om dit thema vanuit hun perspectief te belichten.

Meestal komt een Inspectiebericht na een inspectieonderzoek uit. Dit keer willen we de ervaring met maatregelen om geweld en agressie aan te pakken, laten zien in interviews met vertegenwoordigers

van verschillende organisaties in de publieke sectoren. Het spreekt vanzelf dat niet alle organisaties met een publieke functie in dit Inspectiebericht konden worden opgenomen. Er is door de Inspectie een evenwichtige keus gemaakt. In de verwachting dat dit Inspectiebericht over een actueel maatschappelijk probleem niet alleen informatief maar door de 'good practices' ook stimulerend is, wenst de Inspectie OOV u veel leesplezier. Heeft u vragen of wilt u meer informatie dan bent u uiteraard welkom bij de projectleider Onderzoek Politie en Veilige Publieke Taak Mike Schreuders, via 070-426 7657 of mike.schreuders@minbzk.nl. ■

Met groot enthousiasme vertellen programmamanager Sjaak Krombeen en beleidsmedewerker Mariëlle Basten over het programma Veilige Publieke Taak (VPT) dat in 2006 op verzoek van minister Remkes van start ging. Doel van VPT is het aantal voorvallen van geweld en agressie tegen werknemers met een publieke taak met 15%-punt te verminderen in vier jaar tijd. Directe aanleidingen van dit programma van BZK waren het belagen van ambulancemedewerkers bij het 'De Mirandabad' in Amsterdam, juni 2006 en de steekpartij bij de Sociale Dienst in Zeist op 9 oktober 2006. Drie medewerkers werden daar met een mes gestoken door een man die boos was over het stopzetten van zijn uitkering en toch geld kwam opeisen. Met het programma VPT worden werkgevers en werknemers in de publieke sector gesteund om hun werk veilig en respectvol uit te oefenen. 'Handen af van onze helpers' geeft kort en krachtig aan waar het om gaat.



Programma VPT is steun in de rug:

Accepteer niet langer dat de publieke taak wordt bedreigd

Volksopvoeders

Begin 2010 constateert Krombeen dat bij verschillende sectoren sprake is van een betere sfeer: beslist iets minder agressie en geweld en vooral een groter 'gevoel' van veiligheid. 'We doen er alles aan om in 2011 inderdaad die 15%-punt vermindering van incidenten te halen. Nu al ben ik er trots op dat we met z'n allen een begin hebben kunnen maken van een cultuuromslag naar meer respect voor de ander.' Op de vraag

of Krombeen zich een 'volksopvoeder' voelt, reageert hij lachend. 'Je zou al onze inspanningen inderdaad onder die noemer kunnen laten vallen. Maar vergeet niet dat uiteindelijk overheid, werkgevers en werknemers hun eigen verantwoordelijkheid hebben. Toch zien we al resultaten door streng op te treden tegen daders én van werkgevers te vragen agressie of geweld in geen enkel geval te tolereren, incidenten altijd te melden en te registreren.'

Krombeen en zijn team vinden de term 'volksopvoeder' niet zo slecht gekozen. 'We zien het echt als onze missie om de cultuur te veranderen. Met onze inspanningen willen we een steentje bijdragen aan een betere maatschappij. Als je hoort dat de politie in Twente sinds de start van VPT nu al 30% minder geweldsdelicten constateert, zijn dat toch prachtige cijfers?'



Sjaak Krombeen



Mariëlle Basten

Stimuleringsregeling

Krombeen is blij dat het ministerie van BZK de normen en waarden weer scherper in het vizier heeft en de bestrijding van agressie en geweld serieus aanpakt. 'De maatschappij is aan het individualiseren. Iedereen vindt zichzelf belangrijker dan een ander en denkt recht te hebben op allerlei privileges. Wij zien dat het ontwikkelen en bekend maken met duidelijke normen en het maken van dwingende afspraken met politie en Openbaar Ministerie helpt. Voor de ketenpartners binnen de overheid en werkgevers met een publieke taak zijn wij de regisseur in de dadergerichte aanpak. De tweede pijler van ons programma is het ondersteunen van werkgevers. We kijken naar de oorzaken, gevolgen en omvang van het geweld tegen werknemers en bieden instrumenten aan ter bestrijding van geweld.'

Dat er nu al resultaten zijn, is voor een belangrijk deel te danken aan de 2,8 miljoen euro die het ministerie ter beschikking heeft gesteld voor de periode van 2008 tot en met 2011 voor de kleine 70 organisaties in de publieke sector. Op eigen initiatief kunnen werkgevers hun aanvragen indienen en een bijdrage krijgen uit deze stimuleringsregeling. De ideeën moeten

wel innovatief zijn en bijvoorbeeld de aangiftebereidheid stimuleren of nieuwe trainingsmethodes of strategieën voorstellen om respectvol gedrag te bevorderen. Ook voorlichtingsmateriaal of voorstellen voor dadergerichte aanpak komen in aanmerking. De regeling is nadrukkelijk niet bedoeld voor bijvoorbeeld het betalen van bewakingscamera's.

Extra geld zorgt voor verbeteren veiligheid

Eind januari dit jaar werd bekend dat de toenmalige minister Ter Horst en staatssecretaris Huizinga van V&W samen eenmalig vier miljoen euro ter beschikking stellen om de aanpak van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te vergroten. Dit geld is voor 'slimme' projecten om een veiliger situatie in het openbaar vervoer te krijgen. Projecten moeten snel worden uitgevoerd en landelijk uitstralen. Samenwerking en informatieuitwisseling tussen partijen zoals gemeenten, politie en vervoerders of het oprichten van vliegende brigades voor het openbaar vervoer komen in aanmerking voor subsidie. De Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer beoordeelt de aanvragen.

Lontje steeds korter

Programmamanager Krombeen voelt zich zeer betrokken bij het actieprogramma. Misschien speelt bij hem ook mee dat hij met zijn politieachtergrond de gevolgen van geweld en agressie aan den lijve heeft ondervonden. 'Het lontje van veel burgers lijkt wel steeds korter te worden. Natuurlijk heeft onze maatschappij met openheid en mondiale contacten veel voordelen maar ook extra problemen. Het is belangrijk bij de verruwing van gedrag en geweld direct actie te nemen. Of het nu gaat om verbaal of fysiek geweld: sta het niet toe en treedt er tegen op! We moeten niet accepteren dat de publieke taak wordt bedreigd. Het raakt de hele rechtstaat en daarom moeten we dit niet langer laten gebeuren!' Hij noemt nadrukkelijk het belang van de dadergerichte aanpak. 'We moeten de pakkans voor de daders vergroten en de daders moeten het in hun portemonnee voelen als zij zich hebben misdragen. Schade wordt dus voortaan verhaald op de dader. Heel belangrijk is daarbij ook het strenger straffen.' Sinds 2006 geldt de zogenaamde Polaris-richtlijn waarbij de eis bij strafzaken tegen daders van geweld en agressie tegen werknemers met een publieke taak worden verdubbeld.

Bovendien wordt tegenwoordig ieder strafbaar feit opgenomen in het persoonlijk dossier waardoor herhaald wangedrag zichtbaar wordt als de dader weer wordt gepakt voor agressief gedrag.

Landelijk Protocol Geweld

'Ook hebben de inspanningen van het VPT-team ertoe geleid dat Politie en OM "Eenduidige Landelijke Afspraken" hebben vastgelegd over opsporing en vervolging van geweld tegen werknemers met een publieke taak. Bijvoorbeeld dat werkgevers ook aangifte kunnen doen namens hun werknemers en dat de politie slachtoffers beter informeert over schadebemiddeling.' Krombeen: 'Er zijn nog grote regionale verschillen bij de afhandeling van gewelds-zaken tegen werknemers met een publieke taak. Het is dan ook een belangrijke stap voorwaarts dat begin februari het "Landelijk Protocol Geweld tegen Politieambtenaren" is ondertekend door toenmalig minister Ter Horst, de politiebonden, het Korpsbeheerdersberaad, het Openbaar Ministerie en de Raad van Korpschefs i.o. Dit is een krachtig signaal dat verbaal en fysiek geweld tegen de politie niet wordt getolereerd en altijd een vervolg krijgt. Een landelijke ondersteuning van politiemensen én de aanpak van de dader is in het protocol vastgelegd.'

Duidelijke taal

'Opsporing en vervolging zijn een must!' Het is duidelijke taal van Krombeen die in het kort schetst voor welke werknemers en werkgevers het programma is opgezet. 'Het gaat om mensen met een functie in het openbaar bestuur, veiligheid en justitie, onderwijs, (gezondheids)zorg, sociale zekerheid, openbaar vervoerbedrijven en woningcorporaties. Vertegenwoordigers van veel organisaties uit genoemde sectoren ondertekenden het actieprogramma 'Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak' in 2006. Daarmee verbonden zij zich aan deze aanpak. Er is een landelijke norm vastgesteld in de vorm van vier huisregels van alle organisaties met een publieke taak: tolereer nooit agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak, geef de professional de ruimte om zijn werk te doen, volg de aanwijzingen van de professional op en verstoort de (bedrijfs)orde niet.

De acht maatregelen voor veiligheid van VPT:

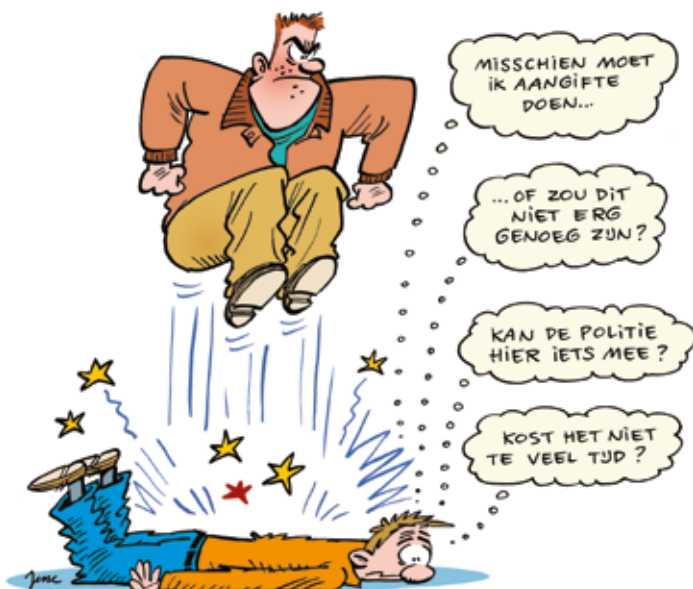
- Tolereer nooit agressief of gewelddadig gedrag.
- Zorg dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
- Registreer elk incident.
- Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- Reageer binnen 48 uur richting dader. (De gemeente Spijkenisse doet dit tegenwoordig altijd. Het aantal incidenten is daardoor sterk afgenomen.)
- Bevorder dat uw werknemers aangifte doen of geef als werkgever zelf strafbare feiten aan bij de politie.
- Verhaal de schade bij de dader.
- Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

VPT-beurs

In oktober 2009 werd voor de tweede keer de VPT-beurs georganiseerd waar werkgevers uit de publieke sector met praktijkvoorbeelden lieten zien hoe zij het probleem effectief aanpakten. Beleidsmedewerker Mariëlle Basten is enthousiast over het effect van de beurs. 'Je hebt alle sectoren bij elkaar en zij laten vanuit zeer verschillende invalshoeken zien hoe zij omgaan met agressie en geweld tegen hun personeel. Deelnemers merken dat zij niet de enigen zijn met problemen op veiligheidsgebied en komen door de

standhouders vaak op nieuwe ideeën. Tijdens de beurs werd voor het eerst de Veilige Publieke Taak Award uitgereikt aan Stichting De Hoop (GGZ instelling in Dordrecht). De cheque van € 25.000 was de beloning voor de vernieuwende aanpak voor het tegengaan van agressie en geweld. Twee andere genomineerden waren de gemeente Spijkenisse en het Amsterdamse openbaar vervoerbedrijf. Een interview met Gertjan Kroon, algemeen directeur van het GVB vindt u op pagina 13.





Aangifte? Gewoon doen!

Terwijl in het programma alle initiatieven voor het terugdringen van agressie en geweld staan genoemd, geeft Basten aan dat er nog steeds veel inspanningen nodig zijn om betere resultaten te krijgen. 'Veel werkgevers doen te weinig aan het voorgestelde aangiftebeleid. We sturen dan ook sinds half februari de brochure "Aangifte? Gewoon doen!" naar werkgevers met duidelijke informatie hoe zij aangifte kunnen – en eigenlijk ook moeten – doen.'

Registratie verbeteren

Krombeen verzucht dat alle betrokkenen te maken hebben met een taai maatschap-

pelijk probleem. Hij gelooft heilig in een veiliger samenleving en 'voelt' nu al dat er een lichte verandering intreedt. Hij verbaast zich erover dat je kennelijk een carrière in geweld kunt maken. 'Wist u dat driekwart van de aangehouden daders veel meer op hun kerfstok heeft? Ze misdragen zich in het openbaar vervoer, thuis, op school en zijn betrokken bij huiselijk geweld. Vandaar dat een goede registratie zo belangrijk is. Als je de informatie ook nog landelijk kunt delen, kunnen we daar veel informatie uit halen en de dadergerichte aanpak aanscherpen. Ik verwacht daar veel van.' ■

Tweede Kamer wil uniform registratiesysteem

Eén landelijk uniform registratiesysteem wordt gezien als een belangrijk middel om goed zicht te hebben op de problemen rond agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Krombeen meldt dat de registratie bij de politie nog in ontwikkeling is. 'Er zijn enkele korpsen die zelf al initiatieven hebben genomen op het gebied van registreren. Er wordt gestreefd naar een uniform systeem waarbij de politieambtenaar verplicht is aan te geven of en zo ja welke vorm van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is gepleegd.' De landelijk programmamanager VPT noemt de inspanningen van het Openbaar Ministerie om via een registratiesysteem het volgen van geweldsincidenten in de publieke sector eenvoudiger te maken. Binnen het openbaar vervoer is de afspraak gemaakt om binnen één jaar de registratie

uniform te krijgen. Hierdoor wordt het mogelijk de verschillende zaken van zowel NS als het streek- en stadsvervoer naast elkaar te leggen. 'Bij al deze initiatieven hangt erg veel af van de meldings- en aangiftebereidheid.' Ambulancezorg Nederland geeft aan dat zij al beschikken over één registratiesysteem. Volgens Krombeen dringt de Tweede Kamer aan op een uniform landelijk systeem. Eind januari heeft de toenmalige minister van BZK beloofd een inventarisatie te maken bij de verschillende sectoren. De verschillende aantallen incidenten worden zoveel mogelijk gebundeld. De terugkoppeling naar de Tweede Kamer is gepland voor de zomer.

Voor actuele informatie over het programma Veilige Publieke Taak verwijzen wij u naar www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-publieke

Uit *Opportuun*, tijdschrift van het Openbaar Ministerie, jaargang 15, nummer 11, november 2009

'Een mooi arrest'

Officier van justitie Ank Verhaar, een van de drie portefeuillehouders die zich binnen het Arnhemse parket bezighoudt met geweldzaken tegen medewerkers met een publieke taak, over een recent arrest van de Hoge Raad over geweld tegen politiemensen.

Op de Grote Markt in Groningen werd een aantal politieagenten uitgemaakt voor sukkel, losers, klootzakken en kankerlijers. Het Hof vond dat er van de politie een zeker incasservermogen mocht worden verwacht en achtte de uitlatingen in dit geval dan ook niet beledigend. De Hoge Raad oordeelde daar anders over.

'Een mooie uitspraak; die gaat in mijn zittingsmap', zegt Verhaar. 'Er wordt vaak op de zitting aangevoerd dat de politie tegen een stootje moet kunnen. De Hoge Raad zegt nu ook dat dit in zijn algemeenheid niet geldt. Natuurlijk moet je wel iets kunnen hebben en bij belediging is de grens tussen wat acceptabel is en wat niet, soms lastig te trekken. Ik vind het goed dat er extra aandacht is voor dit soort zaken. Je hoeft je als politieagent niet zomaar van alles te laten aanleunen. Ook de publieke verontwaardiging over het geweld tegen medewerkers met een publieke taak vind ik volstrekt terecht. Dit onderwerp is volop in beweging en dat maakt het voor mij ook interessant. Binnen het OM is iedereen het erover eens dat dit onderwerp belangrijk is, dat is bijzonder prettig werken. Er zijn nog wel wat hobbels te nemen, we moeten bijvoorbeeld in het Geïntegreerd Processysteem Strafrecht (digitale registratie en verwerking van strafzaken, red.) nog een goede code aan dit soort zaken hangen, maar iedereen is betrokken en zet zijn schouders eronder.'

Landelijk Protocol Geweld tegen de politie is belangrijke stap

Frans Heeres is sinds mei 2009 portefeuillehouder Geweld in de Raad van Korpschefs i.o. Hij ondersteunt van harte het programma Veilige Publieke Taak, het initiatief van de ministers van BZK en van Justitie. 'Het is de hoogste tijd de trend van toename van geweld en agressie tegen mensen met een publieke taak te keren. In mijn regio Midden- en West-Brabant hebben ieder weekend twee van mijn collega's te maken met fysiek geweld. Niet alleen de politie maar ook de brandweer en GGD worden steeds meer gehinderd in hun werk door geweld. Over die toename van geweld en de ernst daarvan, maak ik mij zorgen.' Het recent ondertekende protocol waarin het aanpakken van geweld tegen de politie landelijk is geregeld, vindt hij een belangrijke stap in de goede richting. 'Het moet duidelijk zijn dat we geen enkel geweld tegen de politie meer tolereren. Of nog liever: blijf af van alle mensen met een publieke taak!'

Aanpak geweld tegen de politie landelijk geregeld

Op 4 februari 2010 is het Landelijk Protocol Geweld tegen Politieambtenaren ondertekend door minister Guusje ter Horst, de politiebonden, het Korpsbeheerdersberaad, het Openbaar Ministerie en de Raad van Korpschefs i.o. Afsproken is dat geweld tegen agenten niet wordt getolereerd en een vervolg krijgt. Na een incident wordt voortaan altijd een proces-verbaal opgemaakt, aangifte gedaan, vindt opsporing en vervolging van de dader plaats en wordt eventuele schade verhaald op de dader.

Incidenten worden gemeld en geregistreerd. Geweld tegen de politie wordt geëvalueerd. De informatie wordt gebruikt om dit geweld te voorkomen of te beperken.

De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor personele zorg voor de getroffen politieambtenaar. Hij of zij krijgt ondersteuning en begeleiding bij de afhandeling van het incident. Het opsporingsonderzoek wordt door (niet bij het incident betrokken) recherchepersoneel gedaan.

Krachten bundelen

Alles kan helpen om geweld uit de samenleving te krijgen. Enthousiast vertelt Heeres over allerlei initiatieven. 'De vijftien maatregelen die in de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer staan, zijn een prima manier om geweld aan te pakken.' Hij geeft aan dat alle organisaties die een publieke taak hebben, zelf ook nog veel kunnen verbeteren aan hun houding, gedrag en training in omgaan met agressie op de vierkante meter. 'Wij willen onze ervaringen graag delen om ook op die manier de veiligheid te helpen verbeteren. We moeten juist door samenwerking op alle fronten geweld zien terug te dringen', is de overtuiging van Heeres.



Frans Heeres

Hoog op agenda

Binnen de Raad voor Korpschefs i.o. is er veel aandacht voor het terugdringen van geweld tegen mensen met een publieke taak. Het staat hoog op de agenda bij alle korpsen. Heeres kijkt hoe de korpsen specifieke bijdragen kunnen leveren. 'Neem de aangifte; dat moet sneller en makkelijker.' Er zijn genoeg goede voorbeelden bij de politie die ook door anderen kunnen worden overgenomen. 'Zo helpen wij collega's bij het opmaken van een proces-verbaal. Als een collega een civiele procedure start, betalen wij de kosten en procedeert het korps namens het slachtoffer. We gaan nog een stap verder. Ongeacht de uitspraak van de rechter krijgt de collega de geclaimde schade uitbetaald. Wij zien die solidariteit als een belangrijke steun in de rug.'

Direct reageren

De korpschef vindt de opvang van collega's die het slachtoffer zijn van geweld en agressie, heel belangrijk. Hij weet uit eigen ervaring hoe het voelt om doelwit te zijn van fysiek geweld. 'Ik wil direct na een incident met fysiek geweld op de hoogte worden gesteld. Waar ik op dat moment ook ben. Hoe eerder je contact kunt opnemen met de gedupeerde collega, hoe beter dat voor hem of haar is. Wij hebben een bedrijfsopvangteam dat door actieve begeleiding kan voorkomen dat een collega in de ziektewet belandt. Andere organisaties hebben weliswaar een bedrijfshulpverlening maar dat is vaak niet te vergelijken met wat ons team doet.'

Professioneel

De korpschef kan het niet duidelijker zeggen: 'Alcohol en drugs zijn in de meeste gevallen de oorzaken van excessief geweld.' Hij geeft wat voorbeelden van activiteiten waarvan hij goede resultaten verwacht. 'Wij laten onderzoek doen naar het gedrag van dadergroepen en hopen daaruit conclusies te kunnen trekken voor een effectief optreden tegen agressief gedrag. Om gericht politie bij geweld in te kunnen zetten, is een uniforme landelijke registratie nodig – niet alleen bij de politie maar ook bij andere bedrijven met een publieke taak. We kunnen dan de omvang van het probleem beter zien en maatregelen treffen.'

Heeres vindt dat in de afhandeling, opvang en verwerking van de gegevens de politie meer professionaliteit en kwaliteit moet ontwikkelen. Blij is hij met de Polaris-richtlijn, waardoor er door het Openbaar Ministerie dubbele straffen worden opgelegd tegen daders van geweld tegen mensen met een publieke taak. Vorig jaar reageerde Heeres verontwaardigd via de media toen een politierechter bij haar uitspraak géén zwaardere straf wilde opleggen omdat volgens haar 'omgaan met soms angstaanjagend gedrag hoort bij de functie van politieambtenaar.' Gelukkig is nu ook bij het OM de overtuiging dat duidelijke repressieve signalen geweld kunnen verminderen.

Rechters, laat je zien op straat!

Heeres riep vorig jaar alle rechters op zich meer te begeven in het publieke domein. 'Loop eens als burger mee in een groep hooligans. Bezoek in het weekend wat horecagelegenheden in het centrum van een stad. Ervaar dan eens wat de politie iedere week meemaakt.' In zijn eigen regio hebben inmiddels negentien rechters aan zijn oproep gehoor gegeven en gaven zij aan dat er veel meer geweld en agressie in de openbare ruimte plaatsvindt dan zij zich realiseerden.

Techniek

Heeres wil de komende maanden zien dat het geweld tegen mensen met een publieke taak wordt teruggedrongen. Hij kan daar gedreven over blijven vertellen. Hij denkt gezag te kunnen terugwinnen door een professionelere houding. 'Daar werken wij aan. Ook helpt het dat we steeds meer gebruik kunnen maken van techniek. Het gebruik van bodycams maakt zichtbaar dat niet de politie de fout ingaat maar reageert op onaanvaardbaar gedrag. Cameratoezicht is daar ook een goed voorbeeld van.'

Aanbestedingen

Hij spreekt bovendien de hoop uit dat provincies en gemeenten bij aanbestedingen voor het openbaar vervoer zo snel mogelijk het bestrijden van geweld in de OV-sector als apart hoofdstuk gaan benoemen. 'Door eisen te stellen aan geweldsbestrijding in tram, bus en metro kunnen we belangrijke winst boeken in de strijd tegen het geweld.' Zijn verwachtingen over de inbreng van de landelijk coördinator Openbaar Vervoer zijn hoog. Het geweld tegen mensen met een publieke taak heeft volledig mijn belangstelling. Leon Verver en ik zijn dan ook hard aan het werk om snel te laten zien dat we niet langer dat geweld hoeven te accepteren.' ■

Uniforme landelijke registratie van incidenten is een must

Sinds vorig jaar februari is Leon Verver door de Raad van Hoofddcommissarissen benoemd tot landelijk coördinator Openbaar Vervoer. Hij is de schakel tussen politie en het openbaar vervoer die nog ontbrak. Na een klein jaar intensief bezig te zijn met de aanpak van geweld in de openbaar vervoersector, wil Verver dat de streekvervoerders zich houden aan de afspraken over het registreren van incidenten. 'In 2002 is in een sociaal convenant al vastgelegd dat alle vervoerders op gelijke wijze de incidenten moeten registreren. De streekvervoerders doen dat nog steeds onvoldoende in alle volledigheid. Als iedereen zich op gelijke wijze daaraan houdt, zijn we al een eind verder. Door een goede en uniforme registratie krijgen wij een beter inzicht in de aard en omvang van de veiligheidsproblemen en kunnen wij maatregelen treffen. Ik hoop daar in dit jaar toch betere resultaten van te zien!' verzucht Verver.

Hij realiseert zich dat niet iedereen hem deze kritiek in dank zal afnemen. 'Vervoerders moeten gaan begrijpen dat een uniforme registratie voor hun sector echt een sterk middel is in de strijd tegen agressie en geweld in het openbaar vervoer.'

Verver is er heilig van overtuigd dat de meeste zwartrijders vaak meer op hun kerfstok hebben. 'Door een degelijke registratie kunnen we ons systeem matchen met andere systemen. We kunnen dan gericht optreden tegen de OV-veelplegers en daarmee waarschijnlijk ook de overlastplegers in winkelcentra, zwembaden en sportvelden aanpakken.'

Streng en strikt

Met onder meer zijn leidinggevende ervaring bij de Spoorwegpolitie van het KLPD, blijkt Verver de geschikte man om zich te buigen over de manier waarop politie en vervoerders samen het probleem beter kunnen aanpakken.

'Wekelijks staan er verhalen in de krant over incidenten in tram, bus en metro. We moeten laten zien dat iedereen die de wet overtreedt, wordt aangehouden. Zorg je na een avondje stappen op vrijdagavond voor veel geweld in de bus, dan zetten we je vast tot na het weekend. Dat soort signalen moet er zijn om duidelijk te maken dat de politie en de vervoerders het niet langer pikken. Vandaar dat de pilot "Weekendje weg" mij aanspreekt!'

Eén aanspreekpunt

In april 2009 kwam Verver met een Plan van Aanpak. Naast een uniforme registratie van alle incidenten en een betere informatie-uitwisseling, wil hij een efficiënter aangifteproces voor streekvervoerders.

'Stadsvervoerders zoals RET, HTM en GVB onderhouden goede verbindingen met hun regiokorpsen. Voor streekvervoerders moeten we duidelijke afspraken maken en kijken of er één aanspreekpunt kan komen.' Streekvervoerders hebben in hun aanpak van geweld last van het feit dat zij in verschillende regio's rijden. Verver: 'NS heeft dat natuurlijk ook, maar die organisatie beschikt over haar eigen service- en veiligheidsorganisatie en de Spoorwegpolitie. We zijn aan het kijken welke voorzieningen van NS kunnen worden overgenomen door het streekvervoer.'



Groeiend proces

Vrijwel parallel aan de activiteiten van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer onder voorzitterschap van Ruud Vreeman, werkte Verver vorig jaar zijn plannen uit. Zijn voorstel werd door de Taskforce geïntegreerd in het maatregelenpakket voor werknemers. De Taskforce maakt onderscheid tussen preventieve, voorbereidende en nazorg maatregelen.

Verver laat zien hoe de verantwoordelijkheden liggen. 'De politie is verantwoordelijk voor handhaving van de openbare orde en aanpak van strafbare feiten. In de praktijk vergeten vervoerders nogal eens dat zij verantwoordelijkheid dragen voor de bedrijfsorde en de arbeidsomstandigheden. Dat gaat bijvoorbeeld ook over het handhaven van vervoers- en gedragsregels.

Zij spreken de zwartrijder aan en zeggen bijvoorbeeld wat van geluidsoverlast. Pas als mensen zich agressief en onhandelbaar gaan gedragen tegen buschauffeur of tramconductor, kunnen wij optreden.' De landelijk coördinator wil dat zijn politiecollega's werkzaam in handhaving, noodhulp en opsporing nog meer in hun werkprocessen opnemen dat geen enkel geweld is toegestaan tegen werknemers met een publieke taak. 'Daar hebben we afspraken met de vervoerders over gemaakt en daar reageren we dan ook zonder meer op.' Hij constateert dat dit bewustwordingsproces nog in volle gang is. Vandaar dat hij ook blij is met het uitstel van het onderzoek van de Inspectie OOV naar Politie en de Veilige Publieke Taak. 'Er is namelijk nog veel in beweging.'



Leon Verver

Streekvervoerders lopen achter

Voor Verver staat het vast dat ook de vervoerders nog veel kunnen doen om de werksituatie voor hun werknemers veiliger te maken. Zo verbaast hij zich erover dat stadsvervoerders veel meer investeren in toezichhouders en conducteurs, terwijl streekvervoerders dat minimaal doen. Hij merkt op dat buschauffeurs een zware

"We zetten je vast tot na het weekend!"

taak hebben die misschien een uitgebreidere opleiding rechtvaardigt. 'Een buschauffeur vervoert de passagiers niet alleen van A naar B. Zijn werkgever eist dat hij dat binnen een bepaalde tijd doet. Een lichtje op het dashboard geeft aan wanneer hij of zij niet binnen de tijdslimiet zit. De chauffeur moet ook optreden als vriendelijke gastheer, moet veilig rijden en bovendien de orde en rust in de bus behouden. Al met al een stressvolle baan.' De politieman realiseert zich dat door de

commerciële aanpak streekvervoerders wellicht minder bereid zijn tot investeringen in sociale veiligheid. 'Voor speciale projecten kunnen de streekvervoerders aankloppen bij het programma Veilige Publieke Taak. Daar is een miljoen euro voor ter beschikking gesteld. Voor een meer structurele aanpak van veiligheid is toch echt meer nodig dan wat nu wordt aangepakt.'

Pilots

Vorig jaar zijn zes pilots gehouden in Gouda, Dordrecht, Tilburg, Rotterdam, Utrecht en Den Bosch. Er werden handhavingsstrategieën ontwikkeld om agressie te verminderen. Beproefde methodes worden toegepast en er wordt gekeken naar nieuwe vormen uit het buitenland en van buiten de OV-sector. Inmiddels zijn er ook in Eindhoven en Amsterdam nog twee pilots gestart en wordt gewerkt aan een landelijk model. De Politieacademie zal de pilots evalueren. Bovendien staat een naslagwerkje met ervaringen van de verschillende politiekorpsen op de planning.

Flyer

Om alle operationeel leidinggevenden en hun ondersteuners bij de politiekorpsen een handvat te geven in de aanpak van agressie en geweld, is de flyer 'Agressie en geweld in het Openbaar Vervoer' verspreid. Verver is blij dat de financiële middelen door de ministeries van Verkeer en Waterstaat en van BZK ter beschikking werden gesteld. 'De werkflyer is goed ontvangen. De streekvervoerders blijken ook belangstelling te hebben. Wij bekijken op welke manier wij kunnen adviseren.' ■



NOS.nl, zaterdag 13 maart 2010

Weinig concrete actie tegen agressie streekvervoer

Door verslaggever Olof van Joolen

Provincies en streekvervoerders hebben de afgelopen anderhalf jaar weinig tot niks nieuws gedaan om de streekbussen veiliger te maken. Anderhalf jaar terug sloeg de vlam in de pan toen in Gouda buslijnen tijdelijk werden opgeheven vanwege agressie. Van de twaalf provincies hebben alleen Limburg, Utrecht en Noord-Brabant nieuwe maatregelen getroffen, zoals de montage van camera's. Met name in de Randstad geven de cijfers aan dat het probleem verergert. Zo zag Noord-Holland het aantal incidenten in zijn concessiegebieden bijna verdubbelen van iets minder dan 400 tot ruim 600 per jaar.

Mishandeling

In de lente van 2009 bleek dat bij Nederlands grootste streekvervoerder Connexxion elke anderhalve dag een chauffeur wordt mishandeld. Het aantal incidenten nam in 2008 met 10 procent toe ten opzichte van 2007. Jarenlang was het stabiel. Nieuwere cijfers heeft Connexxion nog niet.

De signalen van vorig jaar waren voor toenmalig minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken ernstig genoeg om een speciale taskforce in te stellen. Deze werkgroep waarin onder andere vakbonden, de branche en het Openbaar Ministerie zaten, deed in september zijn aanbevelingen.

Geen idee

Dat er nog veel te doen is, blijkt in Zuid-Holland. De provincie, die met Gouda de aanleiding vormde voor de hele discussie over sociale onveiligheid, heeft geen idee hoeveel incidenten er plaatsvinden.

Zuid-Holland heeft sinds 2002 wel een actieplan 'Geweld en openbaar vervoer'. Per jaar trekt de provincie bijna 900.000 euro uit voor de bestrijding van de problematiek. Formeel moet de vervoerder elk jaar aan de provincie rapporteren hoeveel incidenten er zijn geweest om in aanmerking te komen voor de subsidie. Vooralsnog slagen de vervoerders daar in Zuid-Holland niet in, maar ze krijgen wel hun geld. Dit jaar bekijkt Zuid-Holland of er een registratieregeling kan komen.

Veiligheidsniveau

Alleen Limburg trekt de knip voor extra bewakingpersoneel. Er komen dankzij een subsidie vijf extra stewards op de bussen. Dan komt het totaal uit op 29 voor de hele provincie. Andere provincies zoeken een oplossing vooral in meer overleg en gestructureerd samenwerken met andere overheden en organisaties. De cijfers geven geen aanleiding om meer te doen.

De brancheorganisatie in het openbaar vervoer, de Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland, onderschrijft dat er te weinig gebeurt om de veiligheid in de streekbus te verbeteren en wil dat er een minimaal veiligheidsniveau wordt vastgesteld.

Vakbond

De FNV heeft geen goed woord over voor het gebrek aan aandacht voor de sociale veiligheid in het streekvervoer. Alleen na een incident wanneer er grote druk op politici en bedrijven staat, gebeurt er volgens de FNV wat.

De bond maakte veiligheid tot belangrijkste thema bij de afgelopen cao-onderhandelingen. Het best haalbare was dat op alle nieuwe bussen een camera komt. 'Dat betekent dat er nog steeds 2000 oudere bussen rondrijden zonder. Het is volstrekt onder de maat', zegt onderhandelaar Janny Koppens.

GVB in Amsterdam was een van de drie genomineerden voor de Veilige Publieke Taak Award die voor het eerst in oktober 2009 tijdens de VPT-beurs in Amersfoort werd uitgereikt. Hoewel het Amsterdamse openbaar vervoerbedrijf geen winnaar werd, preees de jury de jarenlange inspanningen om incidenten op het gebied van agressie en geweld terug te dringen. Wij vroegen algemeen directeur Gertjan Kroon en beleidsmedewerkster Laura Steur hoe hun organisatie de sociale (on)veiligheid aanpakt.

Ieder incident is er één te veel

Voor het Amsterdamse vervoerbedrijf is het in al die jaren haast 'routine' geworden om bezig te zijn met de veiligheid in de trams, bussen en metro's. 'Als u bedenkt dat wij dagelijks te maken hebben met 800.000 reizigers, begrijpt u dat er wel eens wat mis gaat. Wij hebben als werkgever de aanpak van sociale (on)veiligheid al in 1999 opgenomen in ons werkplan. Daardoor hebben we een positieve ontwikkeling gezien in het terugdringen van incidenten, ook in vergelijking met andere stads- en streekvervoerders.' Algemeen directeur Kroon vertelt over de zichtbare controle in trams, bussen en metro's, het snelle reageren van de politie als er sprake is van escalatie en de vele contacten met allerlei partijen om te laten zien hoe door samen op te trekken veel problemen kunnen worden voorkomen of opgelost.

Blijvende aandacht

Aan de succesvolle resultaten van GVB zijn jarenlange inspanningen vooraf gegaan. Het Masterplan Veiligheid uit 1999 met aanvankelijk kortlopende projecten is uitgegroeid tot een sociaal veiligheidsbeleid dat ook in hun statistieken zichtbaar voor verbeteringen heeft gezorgd. 'Met een verandering van het gemiddeld rapportcijfer van het personeel voor de sociale veiligheid (Bron: Personeelsmonitoren 2002-2008) van 5,9 naar 6,6 zijn we op de goede weg.

Daarmee zijn we er natuurlijk nog lang niet en zijn we ook in 2010 actief bezig met verbeteringsbeleid. Dat gaat uit van de aspecten Toezicht, Handhaving, Scholing en Omgeving in onderlinge samenhang. We gaan onder meer kijken naar het effect van de OV-chipkaart op de sociale veiligheid. Een ander onderwerp is het vernieuwen van ons model Opvang en Nazorg naar de laatste wetenschappelijke inzichten. We blijven in beweging om als werkgever ons personeel een veilige werkomgeving te bieden.'

Veiligheidsteam Openbaar Vervoer

Kroon is ervan overtuigd dat het zichtbaar aanwezig zijn van medewerkers van GVB en het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer (VOV) een positief effect heeft op de veiligheid in het openbaar vervoer. 'Het is uniek in Nederland dat onze handhavers zijn overgeheveld naar de Dienst Stadtoezicht en nu samen met politiemensen het VOV vormen. Zij werken onder regie van de politie. De Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA's) van GVB zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de bedrijfsorde gerelateerde incidenten en de medewerkers van het VOV en politie voor de openbare orde incidenten. Bij ernstige incidenten komt de politie direct bijstand verlenen. Het VOV surveilleert informatiegestuurd. In de praktijk werkt dit uitstekend.'

Door het gezamenlijk optreden met de politie leek het aantrekkelijk om meteen te controleren of de zwartrijders nog andere boetes open hadden staan. Dat leidde tot veel heftige protesten waarmee de onveiligheid in het openbaar vervoer juist werd vergroot en soms leidde tot agressie en geweldsincidenten. 'Nu is afgesproken dat bij het verbaliseren voor zwartrijden niet alle gegevens in het politie-register worden nagetrokken. Zwartrijden is een overtreding die onze kerntaak raakt, andere openstaande boetes niet. De politie kan op een later moment de betrokkenen op het privéadres benaderen voor andere overtredingen.'

Veiligheid OV voorop

Het Veiligheidsteam is zo succesvol dat er nu plannen zijn om dit team ook elders in te zetten. 'Het is natuurlijk een compliment dat de samenwerking tussen GVB en politie zo goed verloopt. Eerlijk gezegd willen wij het liefst alle capaciteit inzetten voor de veiligheid in het openbaar vervoer. We beseffen daarnaast dat we er ook baat bij hebben als de amokmakers zich leren beter te gedragen in de samenleving buiten het openbaar vervoer. Voorlopig worden onze eigen BOA's (met BOA OV opleiding) niet bijgeschoold tot algemeen opsporingsambtenaar', constateert Kroon.

Conducteur terug

Goede ervaringen heeft het vervoerbedrijf met de terugkeer van de conducteur in de tram. 'In 2005 waren op bijna alle tramlijnen weer conducteurs. Wij waren blij dat we daarmee ook 300 mensen met de vroegere Melkertbaan een reguliere baan konden aanbieden. Wij hebben ervoor gekozen de conducteurs te laten werken vanuit een cabine. Het geeft hen overzicht, het straalt gezag uit en het geeft ook bescherming tegen kwaadwillenden.'

Cameratoezicht

Als eerste in Nederland maakte GVB gebruik van cameratoezicht op alle trams en bussen. Inmiddels zijn ook alle metrostations en -haltes met camera's uitgerust. De camerabeelden worden in het Observatie en Communicatie Centrum 24 uur per etmaal bekeken. Het cameratoezicht blijkt een belangrijk hulpmiddel te zijn bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten en aanpak van andere overtredingen. Kroon haast zich te zeggen dat het gebruik van camerabeelden wettelijk is geregeld. 'En daar houden wij ons aan.'

"Met het opleggen van een OV-verbod is het aantal zakkenrollers aanzienlijk teruggedrongen."

Adopteer een lijn!

Door het registreren van incidenten is het steeds meer mogelijk informatiegestuurd in te grijpen. Beleidsmedewerker Laura Steur vertelt enthousiast over het succes van de actie 'Adopteer een lijn!'. Er zijn regelmatig terugkerende incidenten die de rust in de tram of bus ernstig verstoren. Een tweetal handhavers wordt dan gekoppeld aan de lijn met structurele overlast. Zij 'adopter' de lijn en brengen de overlast in kaart. In samenwerking met bijvoorbeeld de buurtregisseur, het Veiligheidsteam en scholen wordt gezocht naar een oplossing. Steur komt met een voorbeeld. 'Op een buslijn werd iedere donderdagmiddag onrust veroorzaakt door scholieren. Toen twee meisjes het nodig vonden een medepassagier in elkaar te slaan, was de maat vol. Onze handhavers zochten contact met de school en de buurtregisseur. Al snel bleek dat de leraren iedere donderdagmiddag vergaderden. Grote groepen scholieren kregen dan vrij. De buurtregisseur sprak met de leerlingen en hield een extra oogje in het zeil op de bewuste middagen. De school paste de vergadertijden enigszins aan en docenten zorgden voor instapbegeleiding. Op de bus werd tijdelijk extra toezicht ingezet. Na enige weken was de rust weergekeerd.' Deze succesvolle aanpak is inmiddels uitgebreid. 'We hebben nu al 15 lijnen geadopteerd waarna de meeste problemen zijn opgelost!'

Voorlichting

Verschillende voorlichtingstrajecten in het lager en voortgezet onderwijs werpen ook hun vruchten af als het gaat om het gedrag en de eigen veiligheid in het openbaar vervoer. Een van de trajecten biedt leerlingen van groep 8 een bliksemstage aan bij GVB.

Derde klassen van middelbare scholen kunnen gasttrainers van GVB uitnodigen voor sollicitatietrainingen. Dit soort activiteiten geeft direct contact tussen het vervoerbedrijf en jonge mensen en heeft een positieve invloed op de veiligheid.

Niet alleen de contacten met scholen maar ook samenwerking met andere partijen zoals collega-vervoerders, buurgemeenten, deelraden, buurtregisseurs, sportverenigingen en dergelijke worden door GVB actief onderhouden. 'Het heeft allemaal – direct of indirect – invloed op een betere veiligheid.'

Training en nazorg

Als belangrijk punt in het veiligheidsbeleid noemt Kroon de training van het personeel in het omgaan met agressie en de nazorg bij incidenten. 'We verzorgen al jarenlang professionele trainingen en opfriscursussen voor ons personeel en leidinggevenden. Voor de opvang na een incident hebben wij een team van leidinggevenden dat zo snel mogelijk ter plekke is. 'Uit de praktijk blijkt dat hoe sneller dit team aanwezig is, hoe minder het effect van de traumatische ervaring

is voor de medewerker. Ook aan langlopende nazorg besteden wij veel tijd.'

GVB is terughoudend in het publiceren van incidenten. Steur: 'Er komt al genoeg in de media over allerlei incidenten. Naast de vele preventieve inspanningen is handhaven voor ons ook een middel om uiteindelijk de veiligheid te verbeteren. Jammer genoeg ligt het accent in de publiciteit meestal meer op het middel. Wij doen ons best om die veiligheid op alle mogelijke manieren te verbeteren en leren nog steeds van ieder incident.'

Kroon hoopt dat er bij de onderhandelingen over de volgende concessieperiode genoeg geld ter beschikking komt voor sociale veiligheid. 'In dit voorjaar weten we waar we aan toe zijn. Nieuw is dat het sociale veiligheidscontract niet meer apart wordt genoemd maar is geïntegreerd in het exploitatiecontract. Wij willen gezien het succes doorgaan met onze integrale aanpak. Naast de komende afspraken hopen wij eventueel ook nog uit Den Haag subsidie te kunnen krijgen.' ■



Gertjan Kroon

Ambulancezorg en opsporing mogen niet verstrengeld raken

Ook in de Ambulancezorg Nederland (AZN) ondervinden de medewerkers steeds vaker tegen hen gericht geweld tijdens het uitoefenen van hun werk. Directeur Koos Reumer vindt ieder geweldsincident tegen zijn medewerkers er één teveel. ‘Blijf met je handen van onze hulpverleners af’ is een belangrijk signaal dat bij het grote publiek goed tussen de oren moet zitten. Terwijl de sector ambulancezorg wil meedoen aan alle initiatieven om het geweld tegen de hulpverleners terug te dringen, benadrukt Reumer dat het niet nadelig moet zijn voor de toegang tot de ambulancezorg. ‘Ook schuldigen van het toebrengen van lichamelijk letsel moeten de ambulance kunnen bellen zonder angst door of via de ambulancedienst te worden gepakt wegens mishandeling. Ambulancezorg en opsporing moeten niet verstrengeld raken. De ambulancezorg moet wel voor iedereen blijven.’ Reumer onderkent dat het een onderdeel van het vak van het ambulancepersoneel is om zich ook onder stressvolle omstandigheden altijd professioneel te gedragen. ‘De emoties lopen soms hoog op bij ongevallen en incidenten als er bijvoorbeeld kinderen bij betrokken zijn. Mensen vinden vaak snel dat de ambulance te lang op zich laat wachten. De maatschappij verruwt en dat uit zich in verbaal geweld en losse handjes. Het blijft onbegrijpelijk dat geweld zich dan ook nog eens richt tegen hulpverleners. Dat kan echt niet! Vandaar dat we het protocol van Veilige Publieke Taak hebben ondertekend en hebben afgesproken altijd aangifte te doen en altijd schade te verhalen.’



Registreren

Ambulancezorg Nederland is in 2008 voor het eerst gestart met het sectorale systeem voor registratie van agressie- en geweldsincidenten. In de 20 regio's zijn 121 incidenten geregistreerd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verbale agressie en geweld, serieuze bedreigingen, fysieke agressie en geweld en seksuele intimidatie. Het meest kwamen zowel verbale als fysieke agressie en geweld voor in respectievelijk 41 en 36% van de gevallen. Uit deze 2008-registratie is bekend dat circa 50% van de incidenten in het weekend plaatsvindt. Verrassend was het voor Reumer dat er net zoveel incidenten overdag als 's nachts plaatsvonden. Verreweg de meeste incidenten

gebeuren op straat (31%) en een behoorlijk aantal incidenten bij de patiënt thuis (20%). De veroorzaker van het incident is in 41% van de geregistreerde incidenten een familielid of bekende van de patiënt. Reumer: 'Het registreren van incidenten blijven we doen. Na dit eerste jaar zal het registreren ook steeds meer deel uitmaken van het dagelijkse werkproces. We hopen er de juiste informatie uit te kunnen halen om gericht te kunnen sturen op het verminderen van geweldsincidenten.'

Preventieve maatregelen

Al jarenlang is de sector ambulancezorg actief bezig met preventieve maatregelen tegen agressie en geweld. In de reguliere opleiding wordt in een module medewerkers geleerd hoe zij met geweld en agressie moeten omgaan. Ook heeft een extern bureau een cursus 'op maat' samengesteld om nog meer handvatten aan te reiken.

Reumer constateert dat de eigen bedrijfsopvangteams de laatste jaren ook goede resultaten laten zien in de opvang en begeleiding van collega's die met geweld of agressie werden geconfronteerd. 'Onze organisatie is relatief klein. Het "ons kent ons-gevoel" geeft het effect dat iedereen elkaar steunt en in de gaten houdt. De bedrijfsopvangteams zorgen voor intensieve begeleiding en verwijzen door naar professionele hulp als daar behoefte aan blijkt te zijn.'

Politie reageert snel

Ambulancezorg Nederland heeft met de politie goede afspraken gemaakt. Als de ambulancezorg wordt gevraagd om assistentie op 'risicovolle' locaties, gaat de politie voor de ambulance uit. 'Geweldsincidenten zijn vaak drugs- en drankgerelateerd. Bij een assistentievraag in een café gaat de politie dan ook vaak eerst naar binnen.' Reumer is ook blij met de noodknop op de mobilfoon waarmee zijn medewerkers bij onverwachte incidenten direct contact maken met de centrale meldkamer. 'De politie reageert direct en komt de collega's van de ambulance snel assisteren.'



Koos Reumer

Verkeerd signaal

Reumer: 'Iedere hulpverlener heeft ook te maken met mensen met psychische problemen. Hun gesteldheid mag geen reden zijn zich ongestraft te misdragen. Als een junk wordt vrijgesproken voor het bijten van een hulpverlener omdat "hij niet voor rede vatbaar was", vind ik dat een verkeerd signaal. Ook over dat soort geweldplegers moeten we afspraken maken – wat tolereren we wel, wat niet.'





Camera's op ambulance

Een in 2009 gestarte pilot van het ministerie van BZK met camera's op de ambulance, is verlengd. 'Bij ons plaatsen we de camera's om af te schrikken. Mensen zien dat alles wordt opgenomen en als je je toch wilt misdragen tegen de hulpverleners, weet je dat de gevolgen voor jezelf zijn. Wij willen meer geregeld zien over de juridische aspecten van het gebruik van die camera's. Onze eerste prioriteit blijft altijd de zorg aan slachtoffers. Toch willen we ook meer informatie over de mogelijkheden voor het gebruik van camerabeelden als bewijsmateriaal in een rechtszaak.'

Lesmateriaal voor basisschool

Reumer zoekt voortdurend naar middelen en manieren om agressie tegen de medewerkers verder te bestrijden. 'Wij hebben geconcludeerd dat veel mensen een verkeerd verwachtingspatroon van ons hebben waardoor soms agressieve reacties

ontstaan. Vandaar dat we op basisscholen een campagne zijn gestart. Wij bezoeken de groepen 5 en 6 om te vertellen wat ambulancezorg is en wat wij wel en niet kunnen doen. We hebben het lesmateriaal gekoppeld aan een prijsvraag waar de kinderen een cadeautje mee kunnen verdienen. Zij kunnen dat ophalen tijdens een regionale open dag waarmee we dan ook de ouders hopen te bereiken. Voor een boodschap met een knipoog hebben we voor middelbare scholieren de 'boomerangkaarten' uitgegeven. Voor voorlichtingsacties die meer bekendheid

geven aan ons werk, zullen we meer geld vrij moeten maken', geeft Reumer aan.

Anonieme aangifte

Met alle initiatieven vanuit de sector zelf en vanuit het programma Veilige Publieke Taak met alle andere hulpverleningssectoren hoopt Reumer dat hulpverleners binnen afzienbare tijd met minder tegen hen gericht geweld te maken krijgen tijdens hun werk.

Hij merkt op dat de hele keten zich moet inzetten voor het nakomen van de afspraken. 'Als je aangifte doet, moet dat snel worden afgehandeld door de politie en ook het Openbaar Ministerie moet conform de afspraken reageren. Dat straalt uit naar de samenleving.'

Hij pleit vervolgens met nadruk voor meer duidelijkheid over het anoniem aangifte doen. 'Het is lang niet duidelijk hoe ver die anonimiteit strekt en of je als werkgever inderdaad in plaats van de gedupeerde werknemer aangifte kan doen zonder dat zijn of haar naam bekend wordt gemaakt. Het maakt mensen terughoudend aangifte te doen als zij die zekerheid niet hebben.' Bij het onderzoek 'Politie en Veilige Publieke Taak' van de Inspectie OOV wil AZN fungeren als aanspreekpunt voor de contacten met de Regionale Ambulance Voorzieningen. Reumer: 'Over de precieze invulling hiervan zal ik nog nadere afspraken met de Inspectie maken.' ■

Persbericht district Bergen op Zoom, 3 januari 2010

Aanhoudingen voor belediging na bekogelen hulpverleners met sneeuwballen

Steenbergen - Zondagochtend rond 04.30 uur kwam een ambulance naar de Markt omdat daar een jongen onwel was geworden. Diverse omstanders bemoeiden zich met het werk van de ambulancemedewerkers en bekogelden de ambulance en politievoertuigen met sneeuw c.q. ijsballen. Zij werden op hun gedrag aangesproken door de politie en gesommeerd aan de overkant van de Markt te gaan staan. Een 17-jarige jongeman uit Steenbergen begon vanaf deze plek agenten uit te schelden voor 'imbecielen' en 'klootzakken'. Hij is daarop aangehouden voor belediging. Ook een 43-jarige man die het nodig vond om de politie uit te schelden voor 'teringlijers' werd aangehouden. Hij bleef de diverse soorten van verwensingen luid herhalen gedurende de rit naar het politiebureau. Eerder op de avond was ook al een 27-jarige man uit Steenbergen aangehouden voor belediging.



OM actief in terugdringen verruwing samenleving

Ook het Openbaar Ministerie onderstreept het belang van de strenge aanpak van verdachten van agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak. Marc van Nimwegen, een van de leden van het College van procureurs-generaal van het Openbaar Ministerie, constateert dat de redeloze agressie in de samenleving de laatste jaren toeneemt. 'Ik heb al 25 jaar als officier van justitie bij het OM te maken met politiemensen. Zij zijn beslist niet uit het hout gesneden dat zij snel klagen over de manier waarop zij door burgers worden aangesproken. Er is echt sprake van een verruwing van de samenleving. Dat is onacceptabel. Vandaar dat het OM aan verschillende initiatieven meewerkt om ook een bijdrage te leveren aan de oplossingen van dit urgente maatschappelijke probleem.'

Landelijke afspraken

In het programma Veilige Publieke Taak zijn de lokale afspraken tussen politie en OM over de aanpak van agressie en geweld in de publieke sector gekozen als vertrekpunt voor de Eenduidige Landelijke Afspraken om samen hoge prioriteit te geven aan opsporing en vervolging van daders. Door het lik-op-stukbeleid, snelrecht en supersnelrecht kan het OM strafzaken kort na het incident afhandelen waardoor daders direct weten wat het gevolg van hun optreden is. Daarnaast wordt de schade zoveel mogelijk verhaald op de dader. Slachtoffers en werkgever worden optimaal geïnformeerd over hun positie in het strafproces. Er is nadrukkelijk aandacht voor de kwaliteit van onderzoeken en processen-verbaal. Het actief uitdragen van successen met deze aanpak van agressie en geweld is ook overeengekomen.

Uit een toespraak van Harm Brouwer op het OM Congres, 5 februari 2010

... een snelle afhandeling van een zaak in combinatie met een verhoogde pakkans hebben naar mijn overtuiging een algemeen preventieve werking bij de aanpak van gecriminaliseerde overlast en publiek geweld. Hetzelfde geldt voor de enorme publiciteit, die de inzet van het snelrecht gekregen heeft. De boodschap is: ga je over de schreef, dan loop je een grote kans gepakt te worden. En heb je bovendien binnen enkele dagen een straf aan je broek.



Bewijs door camera's

Van Nimwegen vindt het inzetten van techniek ter ondersteuning van de taakuitoefening van mensen in de publieke sector een belangrijk middel om voldoende bewijs in handen te krijgen. 'Bodycams bij politie en camera's in bus, tram en metro werken niet alleen preventief. De beeld- en geluidsopnamen geven vaak genoeg steunbewijzen voor een uiteindelijke 'bewezenverklaring'. In de wet is namelijk vastgelegd dat een een-op-een verklaring over agressie en geweld strafrechtelijk geen bewijs is.' Dankzij het inzetten van de techniek kunnen meer daders worden opgespoord en voorgeleid. Overigens wordt er overwogen om ook gerechtsdeurwaarders gebruik te laten maken van bodycams. Uit onderzoek blijkt dat zij bovenaan staan in de ranglijst van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Themazittingen

Goede ervaringen heeft het OM ook met de zogenaamde 'themazittingen', vorig jaar voor het eerst gehouden in Amsterdam. Ruim 20 personen moesten zich tijdens een zitting voor de politierechter verantwoorden voor verschillende incidenten met beledigingen en verbale bedreigingen tegen medewerkers met een publieke taak. Op een tweede themazitting verschenen personen verdacht van incidenten met fysiek geweld. Vuistregel bij dergelijke zittingen is dat het OM een verdubbelde strafmaat hanteert. Van Nimwegen: 'Het is goed om bij dergelijke zittingen de pers uit te nodigen. De officier van justitie houdt een stevig en aansprekend requisitoir en de zwaardere straffen en publiciteit in de media geven een duidelijk signaal naar de samenleving. Het bevordert de bewustwording dat agressie en geweld niet worden getolereerd – en zeker niet tegen werknemers met een publieke taak!'

Slachtoffer staat sterker

Het in werking treden van de 'Wet Versterking positie slachtoffers' op 1 januari 2011 geeft slachtoffers van geweldszaken in de publieke sector ook ruimere

mogelijkheden voor schadevergoeding. Het slachtoffer kan al via de tenlastelegging in het strafproces de vraag om schadevergoeding onderbouwen.

Ook de introductie van de voorschotregeling bij deze wet is een vooruitgang. Daarnaast kunnen slachtoffers of nabestaanden bij zware delicten worden geïnformeerd over de invrijheidstelling van verdachten en/of veroordeelden.

De wet zorgt ook voor een duidelijker omschreven procespositie van het slachtoffer. Deze veel sterkere positie is ook voor mensen met een publieke taak een belangrijke vooruitgang.

"Zwaardere straffen en publiciteit in de media geven een duidelijk signaal naar de samenleving."

Slachtofferloketten

Vooruitlopend op de 'Wet Versterking positie slachtoffers' werken op pilotbasis het OM, politie en Slachtofferhulp Nederland in Rotterdam, Utrecht, Breda en Maastricht onder leiding van een onafhankelijke coördinator samen in het slachtofferloket. Slachtoffers kunnen voor alle informatie in het strafproces bij één centraal punt terecht voor diensten en informatie van de drie organisaties. Gekeken wordt of het loket ook kan worden gebruikt voor anonieme aangifte. Op termijn is het de bedoeling dat in alle negentien arrondissementen een slachtofferloket komt.

Verzekeraars beter informeren

Overigens liep het Slachtoffer Informatie Punt Den Haag (SIP) voor op de huidige testen met slachtofferloketten. Daar is al een volgende stap gezet. In november vorig jaar is de pilot 'Intensivering schadeverhaal op daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak' gestart. Hierin wordt gekeken hoe de informatieoverdracht in dit

soort zaken kan verbeteren. Verzekeraars zijn dan in de toekomst vaker in staat schade te verhalen op daders. Deze pilot loopt tot november 2010 en is ondertekend door de minister van BZK, de hoofd-officier van Justitie, de algemeen directeur Verbond van Verzekeraars, de voorzitter Raad van bestuur Zorgverzekeraars Nederland, de korpschefs regio Haaglanden en regio Hollands Midden en voorzitter Slachtoffer Informatie Punt Den Haag.

Transparante schaderegeling

Om op een gestandaardiseerde, transparante en uniforme manier schade te kunnen bepalen in strafzaken, heeft het OM een eigen normenstelsel vastgesteld. Hiermee kunnen schadeclaims bij eenvoudige misdrijven zonder aankoopbewijzen worden afgehandeld. Van Nimwegen: 'Dit OM-normenstelsel past prima bij de nieuwe wet en onze nieuwe en uitgebreide visie op slachtofferzorg. Dit jaar nog starten we met dit stelsel.' ■

Nu.nl, 24 februari 2010

Anoniem aangifte doen na misdrijf

Den Haag - Slachtoffers van onder meer geweldsdelicten kunnen voortaan anoniem aangifte doen. Doordat hun identiteit wordt afgeschermd hoeven ze minder te vrezen voor wraakacties van de verdachte. De maatregel moet stimuleren dat slachtoffers vaker aangifte doen van agressie of geweld. Dat maakte demissionair minister Ernst Hirsch Ballin van Justitie woensdag 24 februari bekend.

Marc van Nimwegen



ACP vindt registratie van

'Nog niet zo lang geleden leek het alsof het beledigen en het plegen van geweld tegen de politie en dus tegen de overheid, er bij hoorde in onze samenleving. Gelukkig gaven werkgevers en bonden in de sector Politie op een gegeven moment aan dat de maat vol was. Je ziet dat het "niet-accepteren van geweld" inmiddels in een bredere context wordt gesteund. Het is toch ook niet voor te stellen dat hulpdiensten als brandweer en ambulance bijna niet meer zonder politiebegeleiding konden functioneren!' Gerrit van de Kamp, voorzitter van de politievakbond ACP, is positief over deze bewuste cultuuromslag. De ook door de bonden recent ondertekende 'Uitvoeringsregeling Geweld tegen politieambtenaren' vindt hij een treffend voorbeeld van de juiste aanpak. De activiteiten van het ministerie van BZK in het programma Veilige Publieke Taak zijn voor hem het bewijs dat de minister en de ACP op dezelfde golflengte zitten.

Registratieplicht

Al jaren staat bij de politievakbond ACP het bestrijden van geweld tegen de politie hoog op de agenda. Nu op veel fronten en in verschillende sectoren van het publieke domein dit onderwerp steeds meer aandacht krijgt, ziet Van de Kamp het maatschappelijk denken kantelen. 'Als we het voor elkaar kunnen krijgen dat we onze mensen kunnen leren alle incidenten volgens uniforme regels te registreren, kunnen we uit het registratiesysteem de juiste informatie halen en daarop sturen. Ik hoop dan ook dat op langere termijn de registraties uitwijzen dat geweld tegen de politie echt minder wordt.'

Volgens Van de Kamp moeten alle politieambtenaren het registreren van geweld tegen de politie zien als een morele plicht. Hij ziet in de praktijk dat er bij de politie en ook in de andere publieke sectoren een zekere aarzeling is. 'Ik heb bij een workshop voor het beroepsonderwijs iemand horen zeggen bang te zijn het imago van een slechte leraar te krijgen als hij een

incident zou melden. Mensen moeten weten dat het juist abnormaal is als je je niet meer veilig voelt in je werk. Of dat nu voor de klas, op straat of in de tram is!'

De rol van de leidinggevende is hierbij van belang. 'Het gaat niet alleen om voorbeeldgedrag. Leiders moeten uitstralen dat ze achter hun mensen staan. Dan voelt de werkvloer feilloos aan dat zij zich ook moet inspannen voor de eigen veiligheid', is de boodschap van de vakbondsleider.

Tienpuntenplan

In 2008 lanceerde de ACP een tienpuntenplan met maatregelen om geweld tegen politiemensen en andere overheidsambtenaren te voorkomen en te bestrijden. De eigen achterban droeg bij met onorthodoxe voorstellen. 'We lieten zien dat je met preventieve maatregelen geweld kan terugdringen. De tijd was er rijp voor en nu zien we dat ook anderen volgen. Het kan allemaal nog beter. Ik ben blij met de



geweldsincidenten een plicht



Gerrit van de Kamp

preventieve werking van zwaardere straffen die door het OM worden geëist en de pilot "Weekendje weg" waar Leon Verver het in dit Inspectiebericht over heeft.'

Over de zwaardere straffen voor daders van agressie of geweld tegen de politie heeft de vakbond intern uitgebreid gesproken. 'Doordat de politie veel met geweld te maken krijgt, loopt de politie ook bij uitstek de kans dat geweld tegen hen wordt gebruikt. Door het geven van zwaardere straffen wordt een extra rem gezet op dat gedrag. De maatregel heeft beslist een afschrikwekkende werking. Wij vinden niet dat hier sprake is van rechtsongelijkheid, maar het is natuurlijk niet zo dat geweld tegen "gewone" burgers minder erg is.'

Tienpuntenplan ACP

1. Horecagelegenheden eerder sluiten bij aanhoudende overlast.
2. Huisarrest voor bekende overlastbezorgers bij bepaalde feestjes of weekenden.
3. Meldplicht op een aangewezen politiebureau. Straf als de persoon niet komt opdagen.
4. Introductie van het Elektronisch Volg Systeem.
5. Preventief gebiedsverbod op bepaalde momenten en locaties.
6. Contactverbod om 'rotzooi' tussen bepaalde combinaties van personen te voorkomen.
7. Vergunningenbeleid voor gemeenten strenger toepassen voor feesten en evenementen. Bij onvoldoende politiecapaciteit om de openbare orde te garanderen, wordt geen vergunning afgegeven.
8. Afspraken maken over minimumstraffen als er sprake is van geweld tegen de ambtenaren.
9. Snelrechtprocedures bij geweld tegen mensen met een publieke taak.
10. Smoelenboek op internet van veelplegers van geweld tegen politiemensen. Helpt bijvoorbeeld horecagelegenheden (tijdelijk) bepaalde mensen te weigeren.

Organisatie aanpassen

Van de Kamp wijst erop dat de maatschappij voortdurend in beweging is en de politie dus altijd rekening moet houden met noodzakelijke aanpassingen. 'We moeten zeer kritisch blijven kijken naar onze manier van werken. Hooligans bewegen zich dankzij hun onderlinge contacten via sms'jes en internet zeer snel. Wij moeten kijken hoe wij onze operationele organisatie sneller en wendbaarder kunnen maken. Informatie uit een goed incidentenregistratiesysteem kunnen resulteren in verbeteringen van onze trainingen. Onze mensen moeten beter worden toegerust met technische hulpmiddelen zoals bodycams. We moeten op alle fronten blijven zorgen voor een veilig werkklimaat.'

Prioriteiten

Aandacht vraagt Van de Kamp voor de keuzes die worden gemaakt door bezuinigingen. 'Ik vind het jammer dat er soms de indruk bestaat dat de politie niet snel genoeg wil reageren op oproepen voor assistentie van andere hulpverleners. Juist bij de politie weten we maar al te goed hoe belangrijk het is om in zo'n geval snel ter plekke te zijn.' Het echte probleem is volgens hem dat de capaciteit van een

politiekorps wel eens tekort schiet.

'Doordat de bezetting en beschikbaarheid tegenwoordig krap is, moeten in de veiligheidsregio's met andere hulpverleners prioriteiten en taakverdeling worden besproken. De ingrijpende bezuinigingen bij de politie geven nu eenmaal ongemak.'

"Registreren van geweld tegen de politie is een morele plicht."

Veiligheid kost geld

Dat een veilige werkomgeving alleen kan bestaan als alle partijen zich hier actief mee bezighouden, staat voor Van de Kamp als een paal boven water. Voor hem is het meer dan logisch dat bij nieuwe aanbestedingen in het openbaar vervoer er eisen moeten worden gesteld aan maatregelen die de veiligheid waarborgen. 'De goedkoopste aanbieder is niet altijd de veiligste.' Vandaar dan ook dat zijn vakbond een actieve rol wil blijven spelen in gesprekken met andere vakbonden en werkgevers in de publieke sector om de urgentie van het geweld tegen de overheid bij iedereen goed tussen de oren te krijgen. ■

Sta geweld door de grenzeloze generatie niet langer toe!

Het toenemend geweld tegen de politie baart ook het politiekorps Hollands Midden veel zorgen. Drie jaar geleden werd al een themadag rond dit onderwerp georganiseerd. Met vele partijen werd contact gelegd om samen manieren te vinden om het geweld een halt toe te roepen. Jaco van Hoorn trad begin dit jaar toe tot de korpsleiding. Hij weet als jarenlange houder van de portefeuille 'Geweld' als geen ander te vertellen over de praktijk. 'Wij kunnen met onze uitgebreide ervaring steun bieden aan bijvoorbeeld Connexxion, de brandweer en ambulancezorg. Daarnaast verbaas ik me over het onderschatten van de gevolgen van geweld tegen personeel in de gezondheidszorg en de justitiële instellingen. Ook bij sportverenigingen en grote bedrijven wordt intern naar oplossingen gezocht waar juist de aard en de ernst van de mishandelingen en bedreigingen eigenlijk meer een zaak voor de politie is. Door ook daar duidelijk te laten zien dat geen enkel geweld in het publieke domein "gewoon" is, kunnen we het geweld tegen de hulpverleners met meer succes bestrijden.'

Goed geregeld

Van Hoorn constateert dat de speciale aandacht en zorg voor collega's die met geweld te maken kregen, in de praktijk goed uitpakt. 'Wij laten ons personeel niet in de kou staan. De afspraken over de zorg en nazorg bij geweldsincidenten werken goed. Er is aandacht van de leiding, een speciaal bedrijfsopvangteam, begeleiding vanuit de personeelsdienst en hulp bij het indienen van een schadeclaim.' Er zijn informatiefolders en alle collega's

zijn bekend met de mogelijkheden van nazorg. In beroepsvaardigheidstrainingen wordt aandacht gegeven aan het omgaan met en reageren op geweld tegen de politie. Leidinggevenden zijn ervan doordrongen dat zij een belangrijke rol hebben. De vele initiatieven en de steun vanuit het programma VPT zijn volgens Van Hoorn positieve ontwikkelingen. 'Daarnaast zijn ook de afspraken die het OM maakt belangrijk. Goede opvolging in de rechtszaal is van essentieel belang.'

Afspraken met brandweer

Van Hoorn heeft vorig jaar contact opgenomen met de brandweer in zijn regio om te overleggen hoe het geweld tegen de brandweer tijdens de jaarwisseling kon worden beheerst. Uit gesprekken met de collega-hulpverleners bleek dat zij enorm opzagen tegen de vaak dreigende houding van de feestvierders. 'Wij hebben een docent beroepsvaardigheid uitgeleend om te laten zien dat de sfeer verbetert door meteen contact met het publiek te maken



Jaco van Hoorn

in plaats van zwijgzaam te starten met hun werk. De woordvoerder wenst het publiek gelukkig nieuwjaar en breekt zo de eventueel gespannen sfeer, zodat de brandweer haar werk kan doen. Dit bejegeningprofiel is door het hele brandweerkorps overgenomen en werkt goed.'

Verder werden afspraken gemaakt over samenwerking tussen brandweer en politie vanaf meldkamer tot operationele uitvoering. De afspraak is dat de politie direct reageert bij een oproep van de brandweer voor assistentie. Van Hoorn: 'Als tegenprestatie vragen wij wel dat de brandweercommandant consequent aangifte doet van geweldsincidenten tegen hulpverleners.'

In Leiden zorgden de afspraken voor een beheerst verlopen jaarwisseling. In Leiderdorp liep het toch nog uit de hand. 'Wij kregen geen melding dat er sprake was van agressief gedrag tegen de brandweer. Dat moet dus beter worden geregeld', luidt het nuchtere commentaar van Van Hoorn.

Veiliger buslijn

De problemen met buschauffeurs van Connexion in de wijk Oosterwei in Gouda werd in oktober 2008 landelijk nieuws. Bij de politie was tot dat moment nauwelijks bekend dat er sprake was van een langer durend probleem. Alle partijen staken de koppen bij elkaar: Connexion, gemeente, provincie, OM en politie. Korte communicatielijnen werden afgesproken. Registratie, altijd melden en aangifte doen, werd geëist. De voortdurende aandacht voor dit sociale veiligheidsprobleem en het gezamenlijk optrekken, hebben voor een flinke verbetering van de situatie gezorgd. Van Hoorn noemt belangrijke maatregelen die voor dit succes zorgden. 'Chauffeurs leerden omgaan met agressie en kregen training in bejegening van lastige passagiers. Er werden "huisregels" voor buspassagiers opgesteld en medewerkers van Stadstoezicht in uniform surveilleerden op de bewuste buslijn. Het OM eiste bij incidenten voortaan ook zwaardere straffen voor geweld tegen de buschauffeurs. De melding van incidenten door buschauffeurs aan politie, garandeerde direct ingrijpen. Ook dat bleek een belangrijke succesfactor bij het vergroten van de veiligheid in de bus.' Maandelijks kwamen alle partijen bij elkaar en evalueerden de effecten van de maatregelen. De tevredenheid over deze aanpak resulteert in toepassing van de aanpak in de hele regio.

Gevoel van urgentie ontbreekt

Als portefeuillehouder 'Geweld' heeft Van Hoorn veel gesprekken gevoerd met de directies van de GGD en gevangenissen in de regio. Het viel hem op dat in deze disciplines het gevoel van urgentie ontbreekt om geweld tegen hun personeel aan te pakken. Uit verschillende wetenschappelijke onderzoeken is recent gebleken dat juist bij gevangenissen het geweld tegen personeel zeer hoog is. Datzelfde geldt ook voor de zorgsector. Toch blijken deze instellingen de bedreigingen en mishandelingen liever intern te willen afhandelen. In tegenstelling tot de gewoonte in Amerika om gevangenen bij misdrijven een strafverhoging van

enkele maanden te geven, hanteren de Nederlandse justitiële instellingen een eigen sanctiesysteem. 'Dat betekent dat nergens wordt vastgelegd of de betrokkene zich al dan niet gewelddadig gedraagt tijdens zijn verblijf in de gevangenis.' Een dergelijke registratie kan belangrijk zijn voor het bepalen van de strafmaat als de betrokkene na invrijheidstelling recidiveert. Bij psychiatrische ziekenhuizen wordt volgens Van Hoorn de dader van geweld tegelijkertijd teveel als patiënt gezien. 'Naar mijn smaak kunnen patiënten veel meer worden gewezen op het feit dat geweld tegen hun hulpverleners niet is toegestaan. De praktijk is dat de zorg zich beroept op geheimhouding en nauwelijks aangifte doet.'

Van Hoorn constateert vertwijfeld dat ook de denktank van Hollands Midden geweld niet altijd ziet als volstrekt onaanvaardbaar. De denktank bestaat uit vertegenwoordigers van allerlei maatschappelijke sectoren. Het blijkt bijvoorbeeld dat incidenten op een bedrijf of school vaak intern worden gesust uit angst voor de reputatie. Ook zijn ze bang dat ze de controle over de afwikkeling van de zaak na aangifte bij de politie kwijtraken. 'Het heeft misschien ook wel te maken met de manier waarop de politie communiceert. Wij moeten andere partijen meer laten zien welke deskundigheid de politie kan en wil inzetten. Door meer te overleggen met anderen kan nog veel meer worden gedaan aan terugdringen van geweld in onze samenleving.'

Huiselijk geweld

Van Hoorn geeft de hoogste prioriteit aan de aanpak van huiselijk geweld. 'Mishandeld worden in de thuissituatie is afschuwelijk. Bovendien: iemand die thuis opgroeit in een gewelddadige sfeer, zal datzelfde gedrag in veel gevallen ook op straat en bijvoorbeeld bij de sportvereniging vertonen. Natuurlijk kan de politie nooit alleen paal en perk stellen aan de gedragingen van de nieuwe "grenzeloze generatie". Maar wij kunnen met z'n allen nog wel flinke stappen maken in de richting van een geweldlozer samenleving.' ■

Arbeidsinspectie is nog lang niet tevreden over agressiebeleid bij politie

Van oudsher kijkt de Arbeidsinspectie naar arbeidsomstandigheden op de werkvloer. Veiligheidsaspecten zijn hiervan een logisch onderdeel. Bij de inspecties naar de naleving van de Arbeidstijdenwet bij de politiekorpsen, werd tegelijkertijd ook gekeken of de politieleiding voldoende aandacht geeft aan het in de Arbeidsomstandighedenwet voorgeschreven beleid om agressie en geweld tegen de werknemers te voorkomen en verminderen. Midden 2009 constateert de Arbeidsinspectie dat de politiekorpsen onvoldoende maatregelen nemen om politieambtenaren te beschermen tegen agressie en geweld. Als er al beleid is geformuleerd, schort het nog aan de implementatie. Op de werkvloer is dit beleid onvoldoende bekend.

Projectleider Ton van Nimwegen van de Arbeidsinspectie deelt mee dat het rapport over dit handhavingsonderzoek recent is gepubliceerd. Hij merkt op dat de Raad van Korpschefs i.o. de geconstateerde tekortkomingen betreurt. 'Zij geeft aan dat als gevolg van de inspecties al veel verbeteringen zijn aangebracht.' Verwacht wordt dat het project 'Geweld Tegen Politieambtenaren' als onderdeel van het programma Veilige Publieke Taak van BZK een enorme stimulans zal zijn voor een krachtige landelijke aanpak van geweld tegen politiemensen. Ook de recente overeenstemming (februari 2010) tussen de minister van BZK, de politiebonden, het Korpsbeheerdersberaad, het OM en de Raad voor Korpschefs i.o. over de aanpak van de dader en de melding, registratie en evaluatie van incidenten draagt hieraan bij.

Sancties

Voor de Arbeidsinspectie waren de bevindingen niet erg verrassend. 'Wij zien in alle sectoren waar wij op dit onderwerp inspecteren, soortgelijke uitkomsten. Er zijn wel veel protocollen maar de implementatie blijft achter. Het blijkt telkens moeilijk het beleid in de hele organisatie te laten landen. In de verschillende politiekorpsen constateerden we tekortkomingen in bijvoorbeeld training van werknemers in weerbaarheid en in sociale vaardigheid. Incidenten werden onvoldoende gemeld en niet geregistreerd. Ook voorlichting over aspecten van agressie en geweld, zorg en nazorg bij een incident waren onvoldoende.' De Inspectie constateerde ook dat het aanpakken van daders meer inspanningen vereist. De publieke wetenschap dat daders niet vrijuit zullen gaan, heeft een positief effect op de preventie van geweld.

In enkele gevallen heeft de Arbeidsinspectie korpsen een sanctie opgelegd in de vorm van een 'eis'. Na een paar maanden worden de betreffende korpsen weer bezocht. 'In de tussenliggende tijd nemen wij aan dat er aan de eis is voldaan. Door onder meer de stimulanzen van het BZK-programma Veilige Publieke Taak verwachten wij dat er genoeg urgentie wordt gevoeld om de kritiekpunten op te pakken.'

Ook verbaal geweld

Van Nimwegen benadrukt dat het niet alleen gaat over vormen van fysiek geweld met daaraan gekoppeld het aangifte- en schadeverhaal. 'Als de politie serieus een zero tolerance beleid wil uitvoeren, gaat het om het hele brede terrein van agressie. De Hoge Raad heeft onlangs nog de uitspraak gedaan dat de politie geen enkele vorm van agressie en geweld hoeft te accepteren. Dat betekent dat ook lichtere vormen zoals uitschelden en bedreigen moeten worden aangepakt. Dát moeten de politieleiders in hun organisatie duidelijk maken!'

Waar let Arbeidsinspectie op?

De Arbeidsinspectie heeft de aanpak van agressie en geweld voor 2010 als bijzonder thema aangemerkt. Om de verschillende sectoren duidelijk te informeren waarop de Arbeidsinspectie let bij dit onderwerp, zijn in een flyer elf punten op basis van de wet opgesteld. Daarbij vraagt de Arbeidsinspectie aan de werkgever:

1. Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?
2. Heeft u een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?
3. Geeft u uw medewerkers voldoende voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?
4. Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld?
5. Heeft u huisregels opgesteld waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?
6. Heeft u afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?
7. Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?
8. Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?
9. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?
10. Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of de daders?
11. Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

Dit jaar inspecteert de Arbeidsinspectie de sectoren Openbaar Vervoer, Werk en Inkomen, Gezondheidszorg en de Brandweer op dit onderwerp.

In de vooral op werkgevers gerichte campagne 'Voorkom problemen, weet hoe het zit!' (www.weethoehetzit.nl) van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt in de komende maanden voorlichting gegeven over maatregelen die nodig zijn voor een goed agressiebeleid. Ook zullen goede voorbeelden worden gegeven om werknemers te inspireren. 'Wij willen in die campagne laten zien hoe groot de impact kan zijn van agressie. Het effect op werknemers mogen werkgevers beslist niet onderschatten.'



Ton van Nimwegen

Stimulans

Van Nimwegen hoopt dat de bevindingen van de Arbeidsinspectie een positieve invloed zullen hebben. Tijdens de VPT-beurs eind vorig jaar meldde de gemeente Spijkenisse dat zij de tweede plaats bij de VPT Award voor een flink deel te danken hebben aan de Arbeidsinspectie. 'Onze inspectiebezoeken van een paar jaar geleden hebben geleid tot het ontwikkelen van een integrale aanpak van het agressie- en gewelds-probleem in Spijkenisse. Een dergelijk effect van onze inspecties willen wij natuurlijk graag zien', merkt landelijk projectleider Van Nimwegen niet zonder enige voldoening op. ■

NS investeert veel in veiligheid

Bij de Nederlandse Spoorwegen is zorg voor sociale veiligheid een van de hoogste prioriteiten. Doordat NS al in 1991 een pakket maatregelen opstelde om het geweld tegen het spoorwegpersoneel tegen te gaan, heeft het concern een ruime ervaring en goede voorbeelden van effectieve aanpak. Het doodsteken van een conducteur in Harlingen bijna 20 jaar geleden gaf aanleiding om actief beleid op veiligheid te gaan voeren. Over dit sociale veiligheidsbeleid en collegiale opvang vertellen directeur Concernveiligheid Frank Reitsma en Yvonne Fase van het Begeleidingsteam. Zij laten zien hoe NS erin is geslaagd dat klanten zich in 2009 in de trein en op het station weer veiliger voelen dan in het jaar daarvoor en dat waarden met een ruim voldoende of hoger. Er is ook een lichte daling in het aantal door NS-medewerkers gemelde incidenten te zien.

60 miljoen

Het is in Nederland vrij uniek dat een organisatie op jaarbasis 60 miljoen euro besteedt aan maatregelen puur op het gebied van veiligheid. 'Wij kijken naar veiligheid op basis van drie pijlers: de mensen (ons personeel en onze reizigers), de techniek en de samenwerking met andere partners.' Reitsma benadrukt dat NS niet alleen staat in de aanpak van geweld. 'Wij zijn een onderdeel van de Nederlandse samenleving. Door ons uitgebreide spoorwegnet en de ruim 1,1 miljoen reizigers die dagelijks gebruikmaken van onze diensten, begrijpt iedereen dat we hechten aan samenwerking met partners zoals politie, het Openbaar Ministerie, provincies en gemeenten. In het Aanvalsplan Openbaar Vervoer bijvoorbeeld is landelijk afgesproken dat de politie direct moet reageren op oproepen om assistentie van het NS-personeel.' Reitsma noemt ook nog 40 lokale convenanten met partijen zoals de gemeente, lokale en regionale politie, collega-vervoerders maar ook met organisaties voor daklozenopvang

en drugsverslaafden. De laatste partners komen vooral in beeld als de situatie rond grote stations om 'veegacties' vraagt.

Geweldsbevoegdheid

Het personeel bij de spoorwegen weet dat het leveren van goede service belangrijk bijdraagt aan veiligheid. In opleidingen wordt het personeel zowel getraind in het serviceaspect als in het omgaan met lastige situaties. Daarnaast beschikt NS over speciale Service & Veiligheidsteams. Deze medewerkers zijn allen Buitengewoon Opsporingsambtenaar met een geweldsbevoegdheid (BOA GB). Naast het verlenen van assistentie bij een aanvraag door een collega worden zij ingezet op lastige trajecten of voeren in de trein speciale controles uit ter ondersteuning van de conducteur. Reitsma geeft aan dat door de informatie uit de incidentenregistratie tegenwoordig van tevoren goed is in te schatten welke lijnen meer toezicht nodig hebben. 'We kunnen steeds beter met informatiegestuurde inzet inhoud geven aan het veiligheidsbeleid.'

Handboeien

Dit jaar worden de Service & Veiligheidsteams uitgerust met handboeien en de bevoegdheid tot identiteitsfouillering. Als een reiziger zich agressief of gewelddadig gedraagt, kan de NS-medewerker besluiten die reiziger aan te houden en als het nodig is zelfs in de handboeien slaan. Zonder handboeien zijn al gauw vier medewerkers nodig zo'n persoon in bedwang te houden tot de Dienst Spoorwegpolitie van het KLPD er is. Nu kan de situatie snel onder controle worden gebracht en het risico voor de reizigers, medewerker en dader worden geminimaliseerd.

Vaste locaties

Op zo'n 19 strategische plekken in Nederland zijn nu Service & Veiligheidsteams beschikbaar die assistentie kunnen verlenen bij oproepen van NS-personeel. Via de NS Veiligheidscentrale zijn deze teams 24 uur per etmaal in te zetten. 'Door deze voorziening in onze eigen organisatie kan de (spoorweg)politie zich concentreren op haar kerntaak: handhaving van de openbare orde op en rond het spoor en aanpak van specifieke problemen.' Reitsma noemt hierbij de samenwerking met de spoorwegpolitie bij voetbalwedstrijden en bij het aanpakken van groepen die vooral op donderdagavonden en in het weekend voor onrust zorgen.

Agressie door kaartcontrole

'Wij hebben geconstateerd dat 40% van de agressie-incidenten te maken heeft met het controleren op geldige vervoersbewijzen. Het blijkt dan niet eens alleen te gaan om zwartrijders. Ook mensen met een geldig kaartje gedragen zich soms agressief en zijn beledigd dat zij worden gevraagd hun kaartje te tonen.' Om agressie in de trein te voorkomen, controleert NS ook regelmatig buiten de trein. Voor speciale controles op plaatsbewijzen in de avonduren of bij grootchalige in- en uitgangscntroles wordt onder meer gebruikgemaakt van ingehuurde externe beveiligingsbedrijven.

Reitsma hoopt dat de invoering van de OV-chipkaart en de toegangspoortjes op de stations voor minder overlast in de treinen gaan zorgen.

Bewakingscamera's

Voor de veiligheid van personeel en reizigers worden vanaf 1994 al op veel stations bewakingscamera's geplaatst. 'Op onze stations in Nederland zijn nu 2000 camera's die 24 uur per dag worden uitgelezen. De camera's zijn vooral preventief bedoeld maar de camera-beelden kunnen we ook bij strafzaken tegen daders gebruiken. Wij pakken daders hard aan en zijn blij dat het Openbaar Ministerie ons steunt door zware straffen te eisen tegen daders van agressie of geweld tegen ons personeel.' Reitsma noemt de belangrijke invloed van de afspraken over aanpak zwartrijders, agressie en geweld tussen NS, Pro Rail, het Landelijk Parket Team Verkeer, de officieren van justitie en de Dienst Spoorwegpolitie.

Voor de veiligheid van NS-klanten en personeel staan er op veel stations ook Service & Informatiezuilen. Met één druk op de knop is er direct contact met een medewerker. Als het nodig is regisseert NS de inzet van de Service & Veiligheidsteams en beveiligers, roept hulpdiensten in en ondersteunt de oproeper met informatie. Een heel andere maatregel ter verhoging van de veiligheid is de inrichting van de trein en de stationsomgeving. 'Bij goede zichtlijnen en transparantie is de sociale controle beter en het gevoel van veiligheid groter.'

Railpocket

Alle NS-medewerkers in de buitendienst beschikken over een 'railpocket'. Daarmee kan het NS-personeel veiligheidsincidenten melden. Ook telefonisch kan een melding worden gedaan of om assistentie worden gevraagd via de NS Veiligheidscentrale. De informatie zoals tijdstip en plaats wordt geregistreerd en is onmiddellijk beschikbaar voor de veiligheidsorganisatie.

Speerpunten

Het sociale veiligheidsbeleid werd vanaf 2003 door de toenemende agressie projectmatig ingebed in de concernorganisatie. Ondanks de jarenlange inspanningen en het gevoel met het sociale veiligheidsbeleid op de goede weg te zijn, vindt Reitsma dit geen reden voor zelfgenoegzaamheid. Zo noemt hij als speerpunten voor 2010 het terugbrengen van agressie en dan vooral de incidenten met lichamelijk letsel. Ook het bespugen van personeel, dat als zeer beledigend wordt ervaren, zal stevig worden aangepakt. Er loopt nu een proef met een 'spuugkit' waardoor het mogelijk wordt om met dna-profielen daders op te sporen. Vandalisme in de treinen moet ook worden tegengegaan. 'Graffiti is een groot probleem. Wij zien dat mensen zich in een verslonsde omgeving agressiever gaan gedragen. Vandaar dat we nog meer aandacht gaan geven aan verzorgde en schone treinen. Mensen die de boel verbouwen en volkladden met verf geven we dan ook altijd aan bij de politie.' ■

Frank Reitsma



Collega's NS helpen bij traumatische

Bij de opvang door en voor collega's na een traumatische ervaring staan 160 Vangrailers klaar om het slachtoffer een luisterend oor te bieden. Yvonne Fase is lid van het Begeleidingsteam en is coördinator van Vangrail. Zij is er trots op dat achttien jaar geleden op de werkvloer dit initiatief ontstond. 'Juist omdat collega's precies weten wat je voelt na een geweldsincident of na een aanrijding, is Vangrail uitgegroeid tot een waardevolle organisatie van vrijwilligers binnen NS die niet meer is weg te denken. We zijn niet verbaasd dat onder andere Defensie, KLM en de Belastingdienst bij ons aankloppen voor informatie over deze voorziening. Met onze jarenlange ervaring beschikken we inmiddels over veel kennis en vooral over een waardevol team van mensen die met hart en ziel zich inspinnen om collega's te helpen hun werk weer op de rails te krijgen.'

Vangrail

Yvonne Fase haast zich op te merken dat Vangrail alleen in actie komt als het slachtoffer van een incident aangeeft dat op prijs te stellen. 'Onze meerwaarde is begrip en inlevingsvermogen door eigen ervaringen. Medewerkers kunnen solliciteren om Vangrailer te worden. Bij geschiktheid na gedegen screening krijgen zij jaarlijks trainingen van NS. Zij stellen hun vrije tijd beschikbaar voor de opvang van collega's. Uiteraard geldt bij Vangrail geheimhouding. Bij het inschakelen van Vangrail worden protocollen voor hulp gevolgd.'

Onaanvaardbaar

Bij dagelijks ruim één miljoen reizigers zorgt een klein percentage (0,5%) voor een flink aantal onaanvaardbare problemen. Een deel hiervan mondt uit in incidenten met lichamelijk letsel.

Themadagen

Coördinator Yvonne Fase, 25 jaar geleden begonnen als hoofdconductor, schetst hoe waardevol het is dat alle Vangrailers precies weten wat er leeft op de werkvloer. Door het signaleren van zaken die misgaan, kan NS daar wat mee doen. 'Zo organiseren we regionale themadagen met het management als er bijvoorbeeld meerdere klachten komen over ongewenste omgangsvormen. We laten ons ook informeren door deskundigen in bijvoorbeeld het omgaan met trauma's.'

Luisteris

Onder het Begeleidingsteam valt ook Luisteris, een uitgebreid educatief voorlichtingsprogramma voor jongeren in de leeftijd van 9 tot en met 18 jaar. Jaarlijks worden scholen en jeugdinstituten bezocht door machinisten en hoofdconducteurs in uniform. Personeel wordt daarvoor vrijgemaakt en getraind in het geven van voorlichting.

verwerking ervaringen

"De meerwaarde van Vangrail is het luisterend oor van een collega!"



Yvonne Fase

Machinisten vertellen kinderen in de leeftijd van 9 tot en met 13 jaar op indringende manier en met emotie over hun eigen ervaringen met onbezonnen en gevaarlijk gedrag bij het spoor en spoorwegovergangen. De oudere jeugd wordt bezocht door hoofdconducteurs die hen vooral aanspreken op sociaal gedrag en normen en waarden. Ook zij vertellen uit eigen ervaring en weten daarmee bij de jeugd de juiste snaar te raken. Yvonne Fase: 'Juist die leeftijdsgroep kan je nog goed bereiken en laten zien waar ondoordacht gedrag en misplaatste stoerheid toe kunnen leiden.' In opdracht van NS zijn voor deze twee doelgroepen twee voorlichtingsfilms gemaakt: 'KnalRood' (over onbezonnen gedrag bij de spoorwegovergang) en 'Moondog' (over groepsgedrag in de trein). Op het Franse filmfestival in 2008 trok 'Moondog' internationaal aandacht en werd zelfs uitgeroepen tot beste film in de categorie Training & Education. Scholen krijgen speciaal ontwikkeld voorlichtings- en lesmateriaal voor docenten. ■

Uit de Volkskrant, 30 maart 2009

Conducteur mishandeld, NS gaat schade verhalen

Den Haag - Verkeersminister Eurlings juicht het toe dat de Nederlandse Spoorwegen de schade als gevolg van een mishandeling van een conducteur 'snoeihard' willen verhalen op de daders. Zaterdagavond werd een conducteur door twee mannen mishandeld. Toen hij een man op het balkon zag plassen, zei hij er iets van. 'Daarna volgde niet eens een discussie, maar werd er gelijk op losgeslagen', zegt een NS-woordvoerder. De conducteur werd geschopt, en was een kwartier buiten bewustzijn. Hij liep een gebroken sleutelbeen en een hersenschudding op, en een tand door zijn lip. De daders zijn in de trein aangehouden.

Zolang de voorraad strekt zijn meerdere gedrukte exemplaren te verkrijgen via T 070 4266261. Via www.ioov.nl is de elektronische versie van dit Inspectiebericht te downloaden.

Colofon

Dit Inspectiebericht is een uitgave van:

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid
Juliana van Stolberglaan 148 | 2595 CL Den Haag
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
T 070 426 6261
F 070 426 6513
www.ioov.nl

**Met ingang van 23 april 2010 is ons nieuwe bezoekadres:
Lange Houtstraat 26 | 2511 CW Den Haag**

Eindredactie AvA Tekst (Stolwijk), Anneke van Arkel
Lay out Grafisch Buro van Erkelens
Foto's Jan Beernink (Zoetermeer)

© Inspectie Openbare Orde en Veiligheid | april 2010
ISSN 1874-9992

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is
toegestaan, mits deze uitgave als bron wordt vermeld.

Meerdere exemplaren zijn op aanvraag te verkrijgen.

Bezoek ook onze website
WWW.IOOV.NL