



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Nieuwe inzichten en inspiratie

Overzicht Onderzoeken 2011

## Programma Veilige Publieke Taak



# Nieuwe inzichten en inspiratie

Overzicht Onderzoeken 2011

## Programma Veilige Publieke Taak

Juni 2012



# Voorwoord

Hoe staat het met agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak? Wat is de aard en omvang? Welke bijdrage aan het verminderen van agressie en geweld leveren camera's? En weegt de investering van camera's wel op tegen het rendement? Antwoorden en inzichten worden door middel van onderzoeken en ontwikkelde instrumenten gepresenteerd in dit jaaroverzicht. Bovendien slaan de gepresenteerde onderzoeken een brug met de praktijk.

Met dit jaaroverzicht wil het programma Veilige Publieke Taak (VPT) de nieuwe inzichten uit deze onderzoeken met u delen en prikkels geven om nieuwe (verdiepende) vragen te stellen en/of zelf te gaan onderzoeken. Het jaaroverzicht borduurt voort op voorgaande uitgaven vanuit het programma VPT. Zo hebben we eerder een witte-vlekken analyse gepresenteerd om inzicht te geven in het kennisniveau van dat moment als het gaat om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Daarnaast beschikt het programma VPT over een literatuurlijst die jaarlijks groeit met boeiende onderzoeken. Kortom, een wereld die volop in beweging is.

In deze uitgave is onder andere aandacht voor de 2-meting. De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat de aandacht en aanpak in de praktijk ook daadwerkelijk heeft geleid tot een vermindering van agressie en geweld tegen de werknemers uit de onderzochte beroepsgroepen. Een ander interessant onderzoek is "Veilig Politiewerk" dat de lezer een kijkje geeft in de samenwerking en ervaringen van politiemensen in de uitvoering van hun straatwerk. Vooral omdat deze ervaring vrijwel direct naar de lezer wordt doorvertaald. Ook een onderzoek dat voor de politie direct zicht geeft op verbeterpunten in de praktijk.

Kortom, voor u ligt een compleet document dat u als lezer voldoende inspiratie biedt in de zoektocht naar nieuwe inzichten en kennis.

Naar de toekomst toe willen wij vanuit het programma Veilige Publieke Taak mede op basis van dit document en de vele gesprekken met wetenschappers, betrokken sectoren en departementen komen tot een onderzoeksprogramma voor de komende jaren. Een onderzoeksprogramma met een duidelijke focus op de uiteindelijke doelstelling van het programma VPT, namelijk het verminderen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

*Programma Veilige Publieke Taak*

# Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding</b>   | <b>6</b>  |
| <b>Leeswijzer</b>  | <b>8</b>  |
| <b>1. Lichte daling agressie en geweld tegen werknemers met publieke taak</b>                  | <b>10</b> |
| <b>2. Nieuwe voorwaarden voor de effectieve inzet van mobiel cameratoezicht bij de politie</b> | <b>16</b> |
| <b>3. Achtergrond-analyse: Ontwikkelingen op het gebied van mobiel cameratoezicht</b>          | <b>20</b> |
| <b>4. Rekenmodel VPT toe aan introductie op grote schaal</b>                                   | <b>22</b> |
| <b>5. Pilot ‘omgaan met agressie’ bij Rotterdamse brandweer</b>                                | <b>26</b> |
| <b>6. Nadruk op het sociale aspect binnen politie ondermijnt het gezag</b>                     | <b>30</b> |
| <b>Bijlagen</b>  |           |
| <b>1. Inspecties</b>   | <b>34</b> |
| <b>2. Monitors</b>   | <b>36</b> |
| <b>3. Scripties</b>  | <b>38</b> |
| <b>Publicatielijst VPT 2011</b>  | <b>40</b> |
| <b>Factsheets en brochures 2011</b>  | <b>42</b> |

# Inleiding

*Werknemers met een publieke taak dienen zonder de invloed van agressie en geweld hun taak op een veilige en integere wijze uit te kunnen voeren. Het contact tussen hen en de burger behoort dan ook op een veilige en respectvolle manier te verlopen. Agressie en geweld mogen hierbij nooit getolereerd te worden.*

Met agressie en geweld worden de volgende vijf typen ongewenst gedrag bedoeld:

- verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, e.d.
- fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, e.d.
- seksuele intimidatie: nafluiten, seksuele opmerkingen, e.d.
- intimidatie: onder druk zetten, dreigbrief, chantage, e.d.
- discriminatie: opmerkingen over huidskleur, geloof, sekse, e.d.

Deze definiëring van agressie en geweld wordt door het programma VPT in onderzoeken gebruikt om inzicht te verkrijgen in de ernst en de context van de diverse typen ongewenst gedrag. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de 2-meting dat men zich onveiliger voelt bij discriminatie dan bij verbale agressie.

### De rol van de werkgever

Cruciaal bij de uitvoering van het programma is een actieve rol van de werkgever in de vorm van duidelijke normen en heldere procedures. Tevens moet de werkgever ondersteuning, begeleiding en opvang bieden aan werknemers die geconfronteerd zijn met agressie en geweld. De maatregelen die een werkgever kan nemen hebben betrekking op het voorkomen van agressie en geweld, het voorbereiden op eventuele voorvallen van agressie en geweld, een reactie geven op een voorval en het begeleiden van slachtoffers na een voorval. Het programma Veilige Publieke Taak (VPT) steunt de werkgevers hierin en helpt hen in het ontwikkelen van een effectief veiligheidsbeleid. VPT heeft de volgende acht maatregelen aanbevolen voor een coherent veiligheidsbeleid:

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.
2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen 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 naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Een toelichting op deze acht maatregelen kunt u vinden in de verschillende factsheets en brochures die het programma VPT opgesteld heeft. Deze zijn te downloaden via [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl) en via [www.evpt.nl](http://www.evpt.nl). Enkele worden besproken in dit overzicht.



# Leeswijzer

Het huidige overzicht biedt een inkijk in de onderzoeken die door het programma Veilige Publieke Taak geïnitieerd of gesubsidieerd zijn in 2011. Het overzicht start met het belangrijkste onderzoek van VPT uit 2011: de 2-meting. Dit is een onderzoek naar ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Deze meting is een vervolg op de 0-meting en de 1-meting, uitgevoerd in respectievelijk 2007 en 2009. Vervolgens wordt een onderzoek naar cameratoezicht besproken. Hieraan is een achtergrondstudie toegevoegd over de eerdere studies naar mobiel cameratoezicht. Daarna wordt er aandacht besteed aan het Rekenmodel: een tool om inzicht te krijgen in de kosten en baten van beleid tegen agressie en geweld.

Zowel bij de brandweer als bij de politie is onderzoek uitgevoerd met behulp van subsidie van het programma VPT. Bij brandweer Rotterdam-Rijnmond is een proef naar camera's op tankauto's en een weerbaarheidscursus opgezet. Bij de politie heeft een onderzoek plaatsgevonden naar het gebruik van geweld door en tegen de politie. Zowel de proef van de brandweer als het onderzoek van de politie worden in het overzicht besproken.

Daarnaast besteedt het overzicht kort aandacht aan de rapporten van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Bovendien benoemt het overzicht de monitors die door de verschillende ministeries in het kader van VPT gehouden zijn. Tot slot vindt u een beschrijving van twee scripties die in het kader van het programma zijn geschreven en een publicatielijst van de onderzoeken, de factsheets en de brochures die door het programma in 2011 zijn uitgegeven.

# 1. Lichte daling agressie en geweld tegen werknemers met publieke taak

*In 2011 is een meting gehouden over agressie en geweld onder ruim 6500 werknemers met een publieke taak. De meting is een vervolg op de 0- en 1-meting uit 2007 en 2009. De 2-meting laat zien dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak over het algemeen gedaald is ten opzichte van deze eerdere jaren. Tegelijk blijkt dat sectoren onderling sterk verschillen in de mate van agressie en geweld die de werknemers tegenkomen, maar ook in hoeverre agressie en geweld tegen deze werknemers afgenomen is. Vanwege deze verschillen wordt geadviseerd per sector een aanpak op maat te maken.*

## Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: 2-meting

Het programma Veilige Publieke Taak had als doel het aantal slachtoffers van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15 procentpunt in de periode 2007-2011. Dit betekent dat het aantal slachtoffers moest dalen van 66% naar 51%. De 2-meting onderzoekt of dit gerealiseerd is en vergelijkt de cijfers van 2011 met de eerdere 0- en 1-metingen uit 2007 en 2009. De meting kijkt ook naar de invoering van maatregelen binnen publieke organisaties.

### Daling aantal slachtoffers

De 2-meting wijst uit dat het aantal slachtoffers van 66% in 2007, via 65% in 2009 naar 59% in 2011 significant is gedaald. Hiermee is de doelstelling niet behaald. In absolute getallen betekent het een daling van circa dertig- tot vijftigduizend slachtoffers van agressie en geweld. De daling kan daarom wel als een positieve ontwikkeling gezien worden.

De 2-meting laat verder zien dat de incidenten met name verbaal geweld betreffen. Fysiek geweld, intimidatie en

discriminatie komen relatief minder voor. Wel is het percentage incidenten bij deze laatste vormen van agressie ten opzichte van 2007 toegenomen. Dit, terwijl het aantal verbale incidenten is afgenomen.

### Verschillen tussen beroepsgroepen

Tussen beroepsgroepen zijn grote verschillen in het percentage werknemers dat slachtoffer wordt van agressie en geweld. Bij het treinpersoneel, het gevangeniswezen en de gerechtsdeurwaarders is in 2011 bijna iedereen minimaal één keer slachtoffer geworden van agressie en geweld. Gemeenteraadsleden zijn het minst vaak slachtoffer van agressie en geweld (29% in 2011).

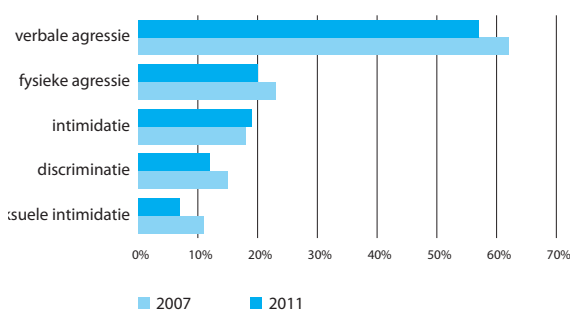
In zeven beroepen is het aantal slachtoffers significant gedaald: Inspectie SZW (voorheen de Arbeidsinspectie), de Belastingdienst, de ambulance, het primair- en voortgezet onderwijs, de gerechtsdeurwaarders en het treinpersoneel. Bij de sociale dienst is het percentage juist toegenomen. De andere beroepsgroepen laten geen significante stijging of daling zien.

### Gevolgen van agressie en geweld

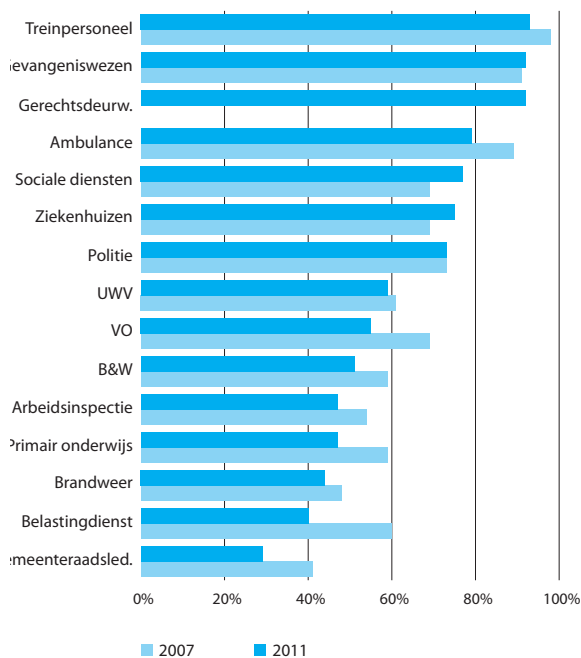
In de 2-meting is ook nagegaan of slachtoffers gevolgen ondervonden van het incident. 64% van de werknemers ondervindt geen gevolgen van het incident. De 36% die wel gevolgen heeft ondervonden van het incident geeft aan zich voornamelijk gestrest, gekwetst of gespannen te hebben gevoeld.

Een van de acht maatregelen van het programma VPT is dat de werkgever het doen van aangifte moet bevorderen. Het percentage incidenten waarvan aangifte

Ongewenst gedrag per type agressie 2011 versus 2007



### Ongewenst gedrag door externen per beroep 2011 versus 2007



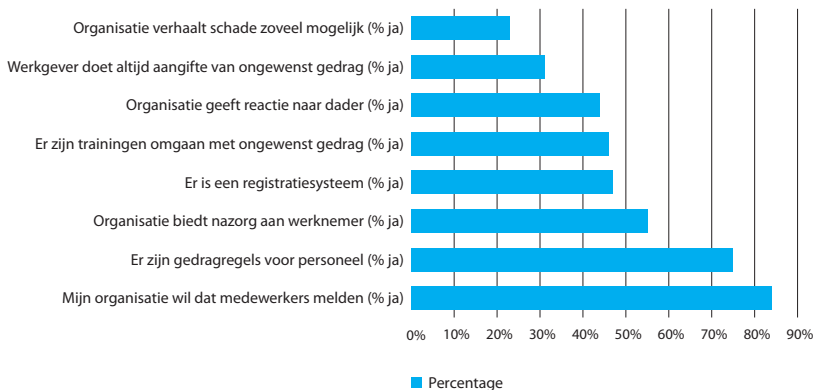
gedaan wordt is omhoog gegaan van 5% in 2007 naar 7% in 2011. Verder onderzoek moet uitwijzen of dit een significante verandering is.

In het licht van de maatregel dat het doen van aangifte bevorderd moet worden door de werkgever, is het percentage van 7% laag te noemen. De meeste werknemers gaven aan dat zij het voorval niet ernstig genoeg vonden om aangifte te doen. Ook wordt als reden aangegeven dat het bij het werk hoort, het al ter plekke is opgelost en het incident (mogelijk) niet strafbaar is.

Volgens Martin van Middelaar, beleidsadviseur bij de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) bevestigt het rapport het gevoerde beleid bij de DJI. Bestaande conclusies en het huidige beleid zijn door de komst van de z-meting niet veranderd. De z-meting heeft een ondersteunende rol gespeeld bij het op de kaart zetten en het onder de politieke aandacht brengen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, aldus Martin van Middelaar.

Divosa, de vereniging van managers van sociale diensten, heeft de z-meting verspreid binnen haar organisatie. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de uitrol van een succesvolle pilot die tot beduidend minder agressie heeft geleid. Jan Timmermann, adjunct-directeur van Divosa, is gevraagd naar een reactie op het rapport. De toename van het agressiepercentage komt volgens hem niet alleen voort uit een feitelijke stijging, maar vooral uit een toename van bewustzijn en meldingen. Hij geeft aan dat het binnen de branche momenteel lastig is om er extra tegenaan te gaan, omdat er veel werk is vanwege inhoudelijke Kabinetsmaatregelen m.b.t. de re-integratie en de verstrekking van bijstand. Die maatregelen kunnen op zichzelf weer leiden tot een toename van agressie. "Er gebeurt al behoorlijk veel wat betreft de aanpak van agressie en geweld tegen de werknemers, maar het kan natuurlijk altijd beter" volgens Jan Timmermann. Daarom is recent besloten om op basis van de uitgangspunten van VPT te trachten een totaal plan te ontwikkelen voor de hele branche in samenwerking met voor Divosa onmisbare spelers als VPT, SZW, VNG en UWV.

**De grafiek toont in hoeverre de acht maatregelen door werknemers met een publieke taak als aanwezig worden genoemd**



### Maatregelen VPT

Het programma Veilige Publieke Taak heeft acht maatregelen geformuleerd die werkgevers in hun organisatie moeten implementeren. De 2-meting heeft gepeild in welke mate, volgens werknemers, deze maatregelen daadwerkelijk ingevoerd zijn. Dit is zichtbaar in bovenstaande grafiek.

### Slot

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is in veel gevallen het gevolg van factoren die niet bekend zijn. Althans, uit de 2-meting blijkt dat het aantal slachtoffers maar voor een klein deel bepaald wordt door het afwezig zijn van de VPT-maatregelen. Van de agressie en het geweld tegen werknemers met een publieke taak kan 19% verklaard worden door factoren die met werknemers, het werk zelf of de organisatie te maken hebben. Het streven naar een verdere afname van agressie en geweld wordt hierdoor beperkt.

Een werkgever kan maar 19% van de incidenten verminderen door maatregelen te nemen. Ondanks deze beperkte invloed zijn er wel zaken waaraan aandacht besteed kan worden. Geadviseerd wordt om in te zetten op een aanpak op maat, omdat er grote verschillen zijn tussen beroepsgroepen. Als de invoering van deze maatregelen wordt vergeleken met de o-meting uit 2007, dan blijkt dat de maatregelen die tussen 2007 en 2011 een verbetering in aanwezigheid laten zien, ook al in 2007 vrij algemeen waren ingevoerd. De maatregelen daarentegen die tussen 2007 en 2011 een verslechtering laten zien, werden ook in 2007 op relatief weinig plekken aangetroffen. Daarnaast is het stimuleren van aangifte en registratie belangrijk. Dit is nu nog te laag en wordt in sommige beroepsgroepen zelfs lager. Een veiligheidsbeleid op maat kan alleen ontwikkeld worden als er zicht is op de aard en omvang van agressie en geweld tegen de werknemers binnen de organisatie.

De 2-meting is op 22 september 2011 aan de Tweede Kamer aangeboden (kenmerk 2011-2000417487). In deze brief heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangegeven dat hij zich zal blijven inzetten voor de gezamenlijke aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het programma wordt aangescherpt door de focus te leggen op normstelling en het daadwerkelijk en altijd geven van een reactie naar de dader. Ook wordt gesteld dat vanaf 2011 de verantwoordelijkheid voor monitoring meer bij de sectoren wordt neergelegd.





## 2. Nieuwe voorwaarden voor de effectieve inzet van mobiel cameratoezicht bij de politie

*Bij de politie Haaglanden heeft een pilot plaatsgevonden naar de effecten van mobiel cameratoezicht bij de politie. Mobiel cameratoezicht vindt plaats met behulp van camera-auto's en bodycams. De pilot is uitgevoerd door Bureau Beke met subsidie van VPT in opdracht van SBG-Noodhulp. Zes camera-auto's en zestien bodycams zijn ingezet bij deze proef. De politie gaat in de pilot na of camera's effect hebben op het geweld tegen politieambtenaren. Uit de pilot blijkt dat mobiel cameratoezicht effectief kan zijn wanneer er selectief gebruik van wordt gemaakt.*

### Voorafgaand onderzoek

Bureau Beke concludeert in eerder onderzoek dat politiepersoneel en burgers positief staan tegenover mobiel cameratoezicht. De meerwaarde wordt door hen met name gezien in het proces van opsporing en vervolging. Uit dit eerdere onderzoek rees de vraag naar de effecten van mobiel cameratoezicht en deze worden in de pilot in Delft onderzocht. Door de ervaringen uit voorafgaand onderzoek zijn procesmatige zaken in de pilot in Delft beter op elkaar afgestemd.

### Pilot in Delft

Binnen de pilot in de gemeente Delft staan een aantal onderzoeksvragen centraal, aan de hand waarvan de effecten van mobiel cameratoezicht gemeten zijn. Het effect van cameratoezicht op de omvang van het geweld tegen de politie en het effect op de-escalatie wordt gemeten. Bovendien komen de verwachtingen van het politiepersoneel aan het licht en wordt de kwaliteit van beeldmateriaal onderzocht. De pilot is uitgevoerd van 1 december 2010 tot 1 maart 2011. Gedurende deze periode zijn

alle beschikbare camera's binnen de politieregio Haaglanden ingezet in de gemeente Delft. Het gaat om zes camera-auto's en zestien bodycam's. Vanuit de resultaten uit de pilot worden aanbevelingen gedaan over de inzet van mobiel cameratoezicht bij de politie.

### Conclusie

Bevindingen wijzen uit dat men kan overwegen om mobiel cameratoezicht selectief in te zetten. Mobiel cameratoezicht is dan een instrument dat binnen de brede taakuitoefening van de politiefunctionaris zowel proactief als reactief en in de opsporing haar waarde kan hebben. Denk hierbij aan de inzet van de camera-auto's of bodycams tijdens grootschalige evenementen zoals voetbalwedstrijden. Aan de hand van camera-auto's en bodycams kan er een sfeerbeeld worden geschetst. Daarnaast is een bodycam bruikbaar voor het in kaart brengen van de signalen van bepaalde personen bij een incident. Een voorwaarde voor het daadwerkelijk zinvol zijn van de beelden is dat er een haalbare doelstelling wordt geformuleerd. Het onderzoek levert namelijk,

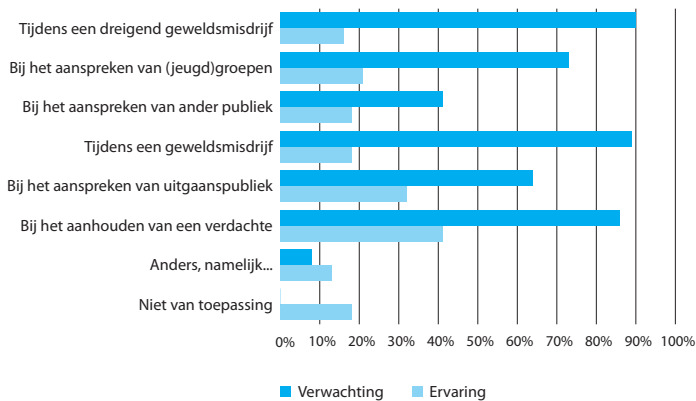
### Verwachtingen en ervaringen van politiepersoneel

*Er blijkt een groot verschil tussen enerzijds de verwachtingen en anderzijds de ervaringen die politieagenten hebben wat betreft het gebruik van mobiele camera's. Er is bijvoorbeeld een opvallend verschil waarneembaar als het gaat om de rol van camerabeelden in relatie tot het terugdringen van geweld tegen de politie. De verwachting bestaat bij 15% van de ondervraagde politieagenten dat de inzet van mobiele camera's zorgt voor het terugdringen van geweld tegen de politie. Na afloop van de pilot meent enkel 4% van de respondenten dat de inzet van mobiele camera's inderdaad heeft geleid tot het terugdringen van dit geweld. Ook is er gevraagd naar het gebruik van mobiele camera's tijdens bedreigende situaties. Bij 90% van de ondervraagde politieagenten bestaat de verwachting dat zij tijdens een dreigend geweldsincident een beroep zullen doen op de mobiele camera. Uit ervaring blijkt echter dat 16% van de ondervraagde politieagenten hier daadwerkelijk een beroep op doet. In andere situaties zijn dezelfde verschillen merkbaar, maar zijn de verschillen vaak minder groot.*

alle onderzoeksbevindingen beschouwend, het inzicht op dat de waarde van mobiel cameratoezicht niet aan de verwachtingen voldoet als het gaat om het terugdringen van geweld tegen de politie. Een andere voorwaarde is dat zowel de recherche als de meldkamer intensief betrokken worden bij het politieproces met betrekking tot

het beeldmateriaal. De bruikbaarheid van de beelden kan worden vergroot indien er opnieuw wordt gekeken naar een verdere verbetering van de technische specificaties van de camera. Bovendien is het zinvol een protocol op te stellen ten aanzien van het gebruik van beelden in het proces van opsporing en vervolging.

**Verwachtingen en ervaringen van ondervraagden met betrekking tot de situaties waarin zij een beroep doen op de mobiele camera in percentages**





### 3. Achtergrond-analyse: Ontwikkelingen op het gebied van mobiel cameratoezicht

*De pilot in de gemeente Delft naar mobiel cameratoezicht staat niet op zichzelf. Vanaf de start van het programma Veilige Publieke Taak is veel aandacht geweest voor cameratoezicht op onder andere ambulances, politievoertuigen en uniformen. De doelen van mobiel cameratoezicht zijn de vermindering van het aantal incidenten, de vergroting van de pakkans van daders, het voorkomen van agressie en geweld en het creëren van een groter veiligheidsgevoel. Het gebruik van de mobiele camera is de afgelopen jaren door middel van evaluaties onderzocht op verschillende aspecten. Van deze evaluaties is een korte analyse gemaakt.*

## Techniek

De eerste onderzoeken naar mobiel cameratoezicht binnen het kader van het programma Veilige Publieke Taak richten zich voornamelijk op de technische aspecten. Zo wordt er in het rapport *'Uitkomst Proef met Camera's voor Ambulances'* van Capgemini uit 2009 ingegaan op de technische details van de camera's op ambulances. Aan de hand van dit onderzoek worden er technische eisen voor mobiele camera's geformuleerd. Daarnaast is er van Berenschot Groep in 2009 in het kader van een tussenevaluatie een rapport verschenen, *'Cameraregistratie op Ambulances; Tussenevaluatie van de Pilot'*. Vervolgens is er door DSP-Groep in 2010, aansluitend op deze tussenevaluatie, een rapport met de eindevaluatie uitgebracht, *'Pilot Cameraregistratie op Ambulances. Eindevaluatie'* genaamd. Naast de technische aspecten wordt er in de tussen- en eindevaluatie onder andere ingegaan op de bruikbaarheid van de beelden bij opsporing en vervolging. Door Bureau Beke is er in 2010 een rapport over mobiel cameratoezicht bij de politie gepubliceerd, *'Cameratoezicht in Beweging'*. In dit rapport wordt er ingegaan op de technische aspecten, maar ook wordt er aandacht besteed aan de ervaringen van politiepersoneel en de mening van burgers. Het onderzoek van Capgemini hanteert een duidelijke focus op een veelvoud aan technische details, terwijl de andere drie genoemde onderzoeken zich richten op de beeldkwaliteit als belangrijkste probleem.

## Inhoudelijke focus

Naast onderzoek naar de technische aspecten van mobiel cameratoezicht is er onderzoek gedaan naar andere aspecten van mobiel cameratoezicht. In het

rapport *'Cameratoezicht in Beweging'* wordt ingegaan op de ervaringen van politiepersoneel en de mening van burgers. Tevens wordt de rol van beeldmateriaal in het proces van opsporing en vervolging besproken. De rol in het proces van opsporing en vervolging wordt ook behandeld in het rapport van DSP-Groep in 2010. Er is in dit rapport bovendien onderzoek gedaan naar de relatie tot het juridische proces van aangifte tot veroordeling, protocollen en werkafspraken en veiligheidsbeleving.

## Effecten

Tot slot is op het gebied van cameratoezicht onderzoek verricht naar de effecten. DSP-Groep heeft in de eerdergenoemde eindevaluatie in 2010 uitspraken gedaan over de effecten van cameratoezicht. Allereerst wordt de invloed van cameratoezicht op veiligheidsbeleving van werknemers met een publieke taak besproken. Een ander genoemd effect van cameratoezicht is de betere zelfevaluatie en interne trainingen voor omgang met agressie en geweld bij werknemers met een publieke taak (door het gebruik van de camerabeelden achteraf). Als ongewenst neveneffect van cameratoezicht wordt de aantasting van de privacy genoemd. Uit het rapport van Bureau Beke in 2010 bleek dat er meer onderzoek nodig was naar de effecten van cameratoezicht. Naar aanleiding van deze onderzoeksvraag is er in 2011 een rapport ontwikkeld door Bureau Beke. In dit rapport, *'Mobiel Cameratoezicht op Scherp. Effecten op Geweld Tegen de Politie en het Politieproces in Beeld'*, zijn nieuwe voorwaarden gesteld voor effectief cameratoezicht. Dit rapport is op de vorige pagina van dit jaaroverzicht besproken.

## 4. Rekenmodel VPT toe aan introductie op grote schaal

*In opdracht van VPT is door TNO in 2011 een kosten-batenanalyse ontwikkeld om een impuls te geven aan de preventie van agressie en geweld binnen organisaties met een publieke taak. De kosten-batenanalyse, genaamd het Rekenmodel, is gevalideerd en blijkt goed bruikbaar in verschillende publieke organisaties.*

### Het Rekenmodel

Het door TNO ontwikkelde Rekenmodel is bedoeld om op organisatieniveau individuele werkgevers een beeld te geven van de kosten van agressie en geweld. Daarnaast dient het Rekenmodel inzicht te geven in de kosten en baten van beleidsmaatregelen tegen agressie. Het Rekenmodel is in zeven pilotorganisaties gevalideerd.

### Voorwaarden

Uit het onderzoek komt naar voren dat het Rekenmodel voor elke organisatie geschikt is. Een opmerking hierbij is dat er een duidelijk afgebakend organisatiedeel gekozen moet worden en één of enkele samenhangende maatregelen moeten worden geselecteerd. Dit is een vereiste om het Rekenmodel te kunnen gebruiken.

### Uitkomst

De pilots in dit onderzoek hebben laten zien dat het Rekenmodel werkgevers op organisatieniveau inzicht geeft in de totale schadelast als gevolg van agressie- en geweldsincidenten. Bovendien kunnen ze de kosten-batenverhouding berekenen van

maatregelen tegen agressie en geweld die zij willen implementeren. Ook kan men inzicht krijgen in de kosten en baten van reeds doorgevoerde maatregelen. Deze validatie toont aan dat het instrument aangeboden kan worden aan werkgevers via het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak.

### Bruikbaarheid

Het Rekenmodel kan gebruikt worden bij de financiële onderbouwing van beleidsplannen en het vereenvoudigd het keuzeprocess bij de selectie van maatregelen. Het model helpt bij de planning van maatregelen, maar evenzeer bij het evalueren van reeds ingezette middelen. Het Rekenmodel rekent daarnaast ook naar behoren indien er gegevens ontbreken. Deze gegevens kunnen later nog worden ingevoerd. Een voorbeeld van de resultaten van een pilot bij de belastingdienst is hiernaast zichtbaar.

### Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek is men ervan overtuigd dat het Rekenmodel geschikt is

#### Over het Rekenmodel

*Het Rekenmodel maakt werkgevers bewust van de kosten die met de incidenten en de aanpak van agressie en geweld in uw organisatie gemoeid zijn. Het geeft inzicht in zowel bekende als meer verborgen kosten en zet deze af tegen de sociale en financiële baten op langere termijn. Daarnaast geeft het rekenmodel inzicht in de effectiviteit van (bestaande of nieuwe) maatregelen om agressie en geweld terug te dringen. Deze inzichten kunnen werkgevers helpen bij het optimaliseren van beleid.*

Het Rekenmodel VPT helpt werkgevers bij:

1. het doorrekenen van de jaarlijkse kosten van incidenten;
2. het doorrekenen van de sociale en financiële baten;
3. het zichtbaar maken van de effectiviteit van maatregelen;
4. de selectie van in te zetten maatregelen tegen agressie.

Het Rekenmodel VPT is gratis aan te vragen via [info@evpt.nl](mailto:info@evpt.nl).



voor een introductie op grote schaal. TNO adviseert om het Rekenmodel zodanig aan te bieden, dat enige gebruikersinformatie beschikbaar komt voor VPT. Op basis van de gebruikersinformatie kunnen

schattingen in het model worden aangescherpt en kan belangrijke benchmark-informatie worden afgeleid over de kosten en effectiviteit van maatregelen.

### Voorbeeld Rekenmodel

| KOSTEN EN BATEN ANALYSE, RESULTATEN  |                |               |                        |               |
|--|----------------|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Investing</b>   |                | € 0           | Euro                   |               |
| Advieskosten   |                | € 15.675      | Euro                   |               |
| Trainingskosten (eenmalig eerste training)   |                | € 1.440       | Euro                   |               |
| Ingebruikname  |                | € 0           | Euro                   |               |
| Totale investeringen   |                | € 17.115      | Euro                   |               |
| Restwaarde   |                | € 0           | Euro                   |               |
| Subsidies (minus kosten om die te verkrijgen)  |                | € 0           | Euro                   |               |
| Totale investeringen   |                | € 17.115      | Euro                   |               |
| INVESTERINGEN IN HET KADER VAN AGRESSIE EN GEWELD MINUS SUBSIDIES                    |                |               |                        |               |
| Schadelast van incidenten  | Best. situatie | Na doorvoeren | Effecten               |               |
| Totaal tijdverlies door deze incidenten  | -              | -             | -                      | uren per jaar |
| NB deze tijd is al in bovenstaande kosten meegenomen                                 |                |               |                        |               |
| Geldwaarde van de verloren werktijd door incidenten                                  | € 1.420        | € 1.245       | - € 175                | per jaar      |
| Totale kosten materiële schade a.g.v. incidenten                                     | € 0            | € 0           | € 0                    | per jaar      |
| Totale juridische gevolgkosten minus verhaalde schade                                | € 0            | € 0           | € 0                    | per jaar      |
| Kosten van ziekteverzuim veroorzaakt door incidenten                                 | € 3.195        | € 2.684       | - € 511                | per jaar      |
| Reintegratiekosten   | € 0            | € 0           | € 0                    | per jaar      |
| Kosten van verloop ten gevolge van incidenten  | € 748          | € 628         | - € 120                | per jaar      |
| Gederfde inkomsten door incidenten   | € 0            | € 0           | € 0                    | per jaar      |
| Totale schadelast a.g.v. incidenten  | € 5.363        | € 4.557       | - € 806                | per jaar      |
| EXPLOITATIEKOSTEN, ANDERS DAN LOONKOSTEN   |                |               |                        |               |
| Herhalingstrainingen   |                | € 428         | Euro/jaar              |               |
| Niet incident gebonden tijd eigen medewerkers  |                | € 0           | Euro/jaar              |               |
| Overige exploitatiekosten (onderhoud, energie, verbruiksgoederen e.d.)               |                | € 0           | Euro/jaar              |               |
| Afschrijvingskosten investering  |                | € 0           | Euro/jaar              |               |
| Gemiddelde rentelasten   |                | € 0           | Euro/jaar              |               |
| Totaal exploitatielasten t.b.v. agressie en geweldbeleid                             |                | € 428         | Euro/jaar              |               |
| <b>Totaal effect op bedrijfsvoering</b>  |                | <b>€ 378</b>  | lagere kosten per jaar |               |
| <b>Idem in % op de loonsom</b>   |                |               |                        |               |
| <b>Totaal eenmalige investeringen die niet afgeschreven worden (minus subsidies)</b> |                | <b>€ 856</b>  |                        |               |
| <b>Terugverdientijd van deze investeringen (minus subsidies)</b>                     |                | <b>2,3</b>    | jaar                   |               |

©TNO Kwaliteit van Leven, 2011 in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak



## 5. Pilot ‘omgaan met agressie’ bij Rotterdamse brandweer

*De Rotterdamse brandweer heeft een proef opgezet met behulp van subsidie van het programma Veilige Publieke Taak. Brandweerauto's zijn uitgerust met camera's en er is een cursus weerbaarheid aangeboden aan brandweermedewerkers. Onderzocht is of het gebruik van camera's en het volgen van de cursus een gunstig effect heeft op het terugdringen van agressie tegen de brandweer. In de pilot zijn 27 medewerkers geïnterviewd, afkomstig uit 9 beroepspluigen.*

## Pilot

In district Zuid van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond heeft een pilot plaatsgevonden met betrekking tot het verminderen van- en het beter omgaan met agressie tegen de brandweer. De pilot bestond uit het gebruik van camera's op tankautospuiten en een cursus weerbaarheid voor brandweermedewerkers. Hiervoor heeft de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond subsidie gekregen van het programma Veilige Publieke Taak.

De pilot vond plaats bij de kazernes Mijnsherenlaan, Pottumstraat en Groene Tuin te Rotterdam. Er is een steekproef getrokken van de brandweermedewerkers die werkzaam zijn in deze kazernes. In totaal zijn 27 medewerkers geïnterviewd, verdeeld over 9 beroepsfloegen. De pilot is in een rapportage geëvalueerd ter verantwoording voor de verkregen subsidie. De centrale onderzoeksvraag van deze evaluatie was of het gebruik van camera's en het volgen van de cursus weerbaarheid een gunstig effect heeft op het terugdringen van agressie tegen brandweermedewerkers.

## Camera's

District Zuid heeft vanaf 2009 drie opeenvolgende jaarwisselingen drie (beroeps)tankautospuiten voorzien van camera's. Tijdens de proef zijn er geen incidenten vastgelegd. Ook zijn er geen meldingen van agressie geregistreerd. Brandweerblieden van district Zuid geven in interviews aan dat volgens hen het aantal incidenten in de periode van de proef is afgenomen. Niet zozeer door de activiteiten van de eigen organisatie, maar waarschijnlijk meer door burgers zelf of de politie. Ze geven verder aan dat

omstanders zich niet bewust lijken van de camera's op de brandweerauto's.

Brandweermedewerkers zelf voelen zich niet veiliger of onveiliger met camera's. Het veiligheidsgevoel wordt meer bepaald door de houding en steun van de leiding. De medewerkers zijn zich ook niet anders gaan gedragen en geloven niet in de preventieve werking van de camera. Wel vinden ze de camera's handig voor als er iets gebeurt, met name op het gebied van bewijslast, schadevergoeding, gevoel van zekerheid en om daders te kunnen vervolgen. Men probeert dan ook in bedreigende situaties het voertuig zo te positioneren dat er gebruik gemaakt kan worden van de camera's.

## Cursus Weerbaarheid

Van november 2009 tot juni 2010 is een cursus weerbaarheid aangeboden aan de brandweermedewerkers van de eerder genoemde kazernes. Volgens een meerderheid van de geïnterviewde medewerkers heeft het volgen van de cursus niet geleid tot een verbeterde weerbaarheid. Zij vonden de inhoud van de cursus niet realistisch en geen toegevoegde waarde bieden. Er is wel behoefte aan training in de omgang met agressie, maar dan meer toegespitst op de ploegen/brandweer en met meer aandacht voor de benadering van - en omgang met - agressieve groepen.

De brandweermedewerkers geven aan dat zij goed in staat zijn om de-escalerend op te treden en om te gaan met agressie. Dit komt onder andere door jarenlange ervaring en het meegroeien met een steeds brutaler en agressiever wordende maatschappij. Ze missen hierbij wel begeleiding en back-up van de

organisatieleiding. De brandweer-medewerkers hebben geen of weinig moeite met het omgaan met vervelende situaties. Ze blijven niet zitten met negatieve gevoelens en nemen deze gevoelens ook niet mee naar huis. Tot slot geven de medewerkers aan dat zij begrip hebben voor de emoties van burgers waarmee zij in hun werk geconfronteerd worden maar ze vinden wel dat “het werk” (de eigenlijke taken) door moet gaan.



## 6. Nadruk op het sociale aspect binnen politie ondermijnt het gezag

*De Politieacademie heeft onderzoek gedaan naar het gebruik van geweld door de politie. Het blijkt dat geweldgebruik te veel wordt vermeden; de opleiding, de procedures en de leidinggevendenden zijn hieraan debet.*

### Veilig politiewerk

De mogelijkheid en soms plicht om geweld te gebruiken is een onderscheidend kenmerk van de politiefunctie. Hier wordt onderzoek naar gedaan door de Politieacademie en de Vrije Universiteit, gefinancierd door het programma Veilige Publieke Taak, Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds Politie (SAOP) en de Politieacademie. Het eerste deel is uitgevoerd door de Politieacademie en in 2011 verschenen. Het tweede deel wordt uitgevoerd door de Vrije Universiteit en verwacht in 2012.

Het onderzoek geeft antwoord op de volgende onderzoeksvraag: Wat is de mening van politiemensen in de basispolitiezorg over het politieoptreden in gevaarsituaties en over ontwikkelingen die daarop van invloed zijn? Het onderzoek is uitgevoerd onder uitvoerende agenten die noodhulp verlenen en/of politiewerk leveren in de wijk. Er zijn zowel enquêtes (N=4.425) als interviews (N=208, verdeeld over 24 groepsinterviews) afgenomen. De enquêtes werden via het intranet van de politiekorpsen verspreid.

### Standaarden en opleiding

De onderzoekers concluderen dat de basis van het politiewerk uit balans is. De agenten uit het onderzoek geven aan dat het sociale aspect van het politiewerk te belangrijk is geworden. De selectie, opleiding en training zijn sinds de jaren negentig te eenzijdig gericht geweest op relationele kwaliteiten. Dit is ten koste gegaan van de fysiekmentale fitheid van de basispolitie.

### Steun leidinggevenden en procedures

De onderzoekers concluderen verder dat deze balansverstoring uitvoerende agenten het gevoel geeft dat correct geweldgebruik wordt ondergewaardeerd en zelfs kan worden gezien als een indicatie van een verkeerde politiestijl. Agenten vinden dat daders van geweldgebruik tegen de politie niet streng genoeg worden aangepakt en dat burgers te gemakkelijk valse aangiften of klachten kunnen indienen tegen agenten.

### Teamwerk

Op de werkvloer van de basispolitie bestaat onvrede over de kwaliteit van het teamwerk in risicovolle situaties. Er wordt onvoldoende getraind op geweldgebruik, in het bijzonder op optreden in groepsverband. Er is kritiek op losse interne structuren. Deze losse structuren laten executieven samenwerken, terwijl zij onvoldoende op elkaar zijn ingespeeld. Agenten stellen het in hoge mate op prijs als ze met vaste collega's kunnen werken.

### Verbeteringen

De onderzoekers formuleren op basis van de bevindingen enkele verbeterpunten. Het invoeren van een moderne variant van het vaste ploegensysteem is er hier een van. Ook geven de onderzoekers aan dat het uniform gewijzigd moet worden. Het uniform moet praktischer en een betere balans tussen 'sociaal' en 'stevig' uitstralen. Daarnaast moeten de trainingen om goed om te kunnen gaan met geweld (IBT) worden uitgebreid en zullen leidinggeven hieraan mee moeten doen. Fysiekmentale eisen voor de opleiding moeten verhoogd worden.



### Tenslotte

Er moet meer aandacht komen voor de evaluatie na diensten, en tevens naar de impact van geweldgebruik en de gevolgen (procedures, aangifte door burgers). Geadviseerd wordt om enerzijds politiemensen bekend te maken met rechterlijke procedures en beleid en anderzijds officieren van justitie, rechters en beleidsmakers bekend te maken met het gewone politiewerk door hen mee te laten draaien met diensten.

### Vervolgacties

Het onderzoek is op 27 oktober 2011 aan de Tweede Kamer aangeboden (kamerstuk 2011–2012, 29 628, nr. 276). In de begeleidende brief heeft de minister van Veiligheid en Justitie aangegeven dat hij via het programma versterking professionele weerbaarheid, de hiervoor benoemde balans in het politiewerk tracht terug te brengen.

## ‘Veilig Politiewerk’ in het nieuws

*‘Kwart van de agenten grijpt niet in als dat wel moet’*

(Trouw, 11-10-2011)

*‘Politie klungelt soms maar aan’*

(Het Parool, 18-11-2011)

*‘Agent moet sneller naar wapen grijpen – Geweld tegen de politie is toegenomen’*

(De Volkskrant, 27-02-2012)

*‘Eerder gebruik politiepistool kan erger voorkomen’*

(Leeuwarder Courant, 28-02-2012)

*‘Banger voor klachten dan voor klappen’*

(Brabants Dagblad, 12-10-2011)

*‘Kwart agenten grijpt niet in bij geweld’*

(Algemeen Nederlands Persbureau, 10-10-2011)

*‘Weerloze sterke arm; Natuurlijk, geweld tegen agenten deugt niet. Maar de politieorganisatie heeft ook reden tot zelfkritiek: de politie is lang niet zo robuust als ze eens was’*

(Elsevier, 04-02-2012)

*‘Agenten zijn bang dat hun chef ze niet dekt’*

(NRC Handelsblad, 11-10-2011)



# Bijlage 1. Inspecties

*De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (de voormalige Arbeidsinspectie) en de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid leveren met hun inspecties een belangrijke bijdrage aan de doelstelling van het programma Veilige Publieke Taak. Zij hebben in 2011 enkele onderzoeken uitgevoerd. De onderzoeken worden hiernaast kort genoemd.*

### **Politie en de Veilige Publieke Taak**

Onderzoeksrapportage van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid naar de uitvoering van de politietaken bij het voorkomen en afhandelen van agressie- en geweldsincidenten tegen functionarissen met een publieke taak. Volgens de inspectie worden 8 van de 25 afspraken uit de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) nog niet nageleefd. De ELA betreft een stelsel van landelijke afspraken tussen politie en OM over de afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak.

### **Resultaten toezicht Arbeidsinspectie op agressie in publieke sector**

De aanpak van agressie en geweld is in september 2009 geïntensiveerd door de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) met de start van het programma 'Agressie en geweld tegen werknemers in publieke functies'. In dit overzicht worden de resultaten van het programma tot en met 2010 vermeld. Achtereenvolgens komt aan de orde welke inspectieactiviteiten zijn uitgevoerd, welke resultaten deze activiteiten hebben opgeleverd en welke instrumenten de Inspectie SZW naast de inspecties inzet om werkgevers aan te zetten de vereiste maatregelen te nemen, zoals voorlichtingsactiviteiten.

### **Inspectieresultaten agressie en geweld bij gerechtsdeurwaarderkantoren**

In het kader van het 'Programma Agressie & Geweld' inspecteerde de Inspectie SZW van april t/m juni 2011 gerechtsdeurwaarderkantoren. Agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico in deze bedrijfstak. Tijdens deze inspecties is het risico op agressie en geweld in kaart gebracht en zijn de maatregelen bekeken die werkgevers in deze sector tegen agressie en geweld en de negatieve gevolgen hiervan nemen.

### **Inspectieresultaten agressie en geweld bij de keten van werk en inkomen**

Naar aanleiding van de resultaten van inspecties van 2005/2006 bij de toenmalige keten van werk en inkomen zijn er van maart tot en met juli 2010 vervolgininspecties uitgevoerd naar agressie en geweld. Inspecties naar agressie en geweld in sectoren met een publieke taak zijn urgent gezien de toename in omvang en ernst van de incidenten. Een extra risicofactor is dat steeds meer werknemers een beroep doen op een uitkering ten gevolge van de economische crisis. Door de urgentie van het onderwerp zijn er naast de keten van werk en inkomen nu ook balies in gemeentehuizen geïnspecteerd omdat hier de eerste opvang van burgers plaatsvindt. Medewerkers van balies zijn daardoor extra kwetsbaar.

# Bijlage 2. Monitors

*Verskillende ministeries hebben een eigen (jaarlijks) terugkerend onderzoek waarin agressie en geweld vaak een thema is.*

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid presenteert jaarlijks de Arbobalans. De Arbobalans geeft een breed overzicht van de kwaliteit en de ontwikkelingen van arbeid in Nederland. Aan de hand van recente monitors en onderzoeken schetst de Arbobalans een beeld van de omvang en de gevolgen van blootstelling aan arbeidsrisico's, van de betrokken risicoberoepen en -sectoren en van maatregelen die in bedrijven op dit gebied worden getroffen. In de Arbobalans wordt ook ingegaan op agressie en geweld in verschillende sectoren.

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen laat twee-jaarlijks monitors voor Sociale Veiligheid in het onderwijs uitvoeren. Deze monitors dienen ertoe gevoelens van sociale veiligheid, de feitelijk ervaren onveiligheid en het sociale veiligheidsbeleid te kunnen meten. In 2011 is de monitor in het primair- en voortgezet (speciaal) onderwijs (PO en V(S)O) uitgekomen. In 2012 is de monitor voor MBO gepresenteerd. Uit deze laatste monitor blijkt dat 95% van de studenten in het MBO zich veilig voelt binnen de school. Onder werknemers van de scholen ligt dat percentage nog iets hoger, namelijk 97%. Soortgelijke monitors zijn gehouden voor het voortgezet onderwijs en het primair onderwijs. Hieruit komen ongeveer vergelijkbare cijfers naar voren.

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport laat, in samenwerking met sociale partners in Zorg en Welzijn, UWV Werkbedrijf en Calibris, tweejaarlijks een werknemenenquête uitvoeren onder zorgmedewerkers. Hierin wordt onder andere gevraagd naar ervaringen met agressie en geweld.

Sinds 1993 laat het ministerie van Infrastructuur en Milieu landelijk onderzoek doen naar de sociale veiligheid van het OV-personeel: de Personeelsmonitor. Tot 2000 maakte ook het personeel van NS onderdeel uit van dit onderzoek. Het onderzoek richt zich sinds 2000 op de medewerkers van het stads- en streekvervoer inclusief regionaal spoorvervoer. In 2007 is besloten om de frequentie van de Personeelsmonitor te verlagen naar eenmaal in de twee jaar.

# Bijlage 3. Scripties

*In 2011 hebben twee stagairs bij VPT een scriptie opgeleverd. De onderwerpen van deze scripties zijn aangifte van agressie en geweld door Spoedeisende Hulp (SEH)-verpleegkundigen en crowdsourcen voor veiligheid.*

### **Aangiftebereidheid onder SEH-verpleegkundigen**

In het kader van de studie Forensische Criminologie aan de Universiteit Leiden heeft Eveline Vink een scriptie geschreven over aangifte van agressie en geweld door SEH-verpleegkundigen. Het onderzoek gaat specifiek in op de factoren die aangiftebereidheid beïnvloeden. Uit het onderzoek blijkt dat de belangrijkste factor gerelateerd is aan de context. Het feit dat men aan het werk is en dat het incident tijdens het werk plaatsvond, de belangrijkste factor is om geen aangifte te doen. Andere factoren die uit het onderzoek naar voren komen zijn het soort werk, de beroeps cultuur ('het hoort bij het werk') en het arbeidsethos.

### **Crowdsourcen voor veiligheid**

Brian Mahulette heeft een scriptie geschreven over Crowdsourcen voor veiligheid in het kader van zijn studie Communicatie aan de Hogeschool Utrecht. Crowdsourcen is het betrekken van een grote groep (crowd) als bron (source) en voor uitwisseling van ideeën. In deze scriptie is bekeken hoe organisaties omgaan met de input vanuit een crowdsourcing project. De scriptie is geschreven in het kader van het crowdsourcingproject 'www.maakhetveilig.nl', van het programma Veilige Publieke Taak. Dit project vond in 2010 plaats. Het project bestond uit een website, waar ideeën op geplaatst werden om geweld tegen hulpverleners te beperken. Deze ideeën werden vervolgens beoordeeld en eventueel overgenomen door deelnemende organisaties. Dit waren onder andere werkgevers-organisaties en vakbonden binnen het publieke domein.



# Publicatielijst VPT 2011

- Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007-2009-2011.  
Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W.  
Amsterdam, DSP-groep, 2011
- Mobiel Cameratoezicht op Scherp. Effecten op Geweld Tegen de Politie en het Politieproces in Beeld.  
Van Ham, T., Ferwerda, H., & Kuppens, J.  
Arnhem, Bureau Beke, 2011
- Rapportage extra pilots Agressie Afgerekend.  
Koningsveld, E. & Van den Bossche, S.  
Hoofddorp, TNO, 2011
- Evaluatierapport Proef 'Omgaan met agressie' District Zuid.  
Rotterdam, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, 2011
- Veilig Politiewerk: de basispolitie over geweldgebruik.  
Van der Torre, E.J., Gieling, P., Dozy, M., Van Leeuwen, F., & Hamoen, W.  
Apeldoorn, Politieacademie, 2011

# Factsheets en brochures 2011

### **Handreiking voor een effectief veiligheidsbeleid**

Dit informatieblad geeft de maatregelen weer die een werkgever kan nemen voor een effectief veiligheidsbeleid binnen de organisatie.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Programma Veilige Publieke Taak**

Dit informatieblad geeft uitleg over het programma Veilige Publieke Taak.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Werkinstructie bij aangifte en melding van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak**

Werkinstructie voor werkgevers en werknemers bij aangifte en melding van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Schadeverhaalbeleid**

Bij agressie en geweld tegen werknemers ontstaat vaak schade, materieel en immaterieel. Deze schade dient verhaald te worden op de dader, zodat deze ook financieel merkt dat hij een grens over is gegaan. Dit informatieblad geeft weer hoe een werkgever een goed beleid met betrekking tot het verhalen van schade kan voeren.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Werknemer: hoe, en welke, schade te verhalen**

Informatieblad van het programma Veilige Publieke Taak over welke schade een werknemer kan verhalen en hoe dit in zijn werk gaat.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Rekenmodel Veilige Publieke Taak**

Kosten-batenanalyse van maatregelen tegen agressie en geweld in de publieke sector. Dit Rekenmodel maakt bewust van de kosten die met de incidenten en de aanpak van agressie en geweld in een organisatie gemoeid zijn.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Positie van het slachtoffer**

Het slachtoffer heeft sinds 1 januari 2011 bepaalde rechten in het strafproces. Dit informatieblad geeft deze rechten weer.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Handreiking effectieve opvang na schokkende gebeurtenissen**

Deze handreiking heeft als doel leidinggevend en management te ondersteunen in de opvang en nazorg bij de organisatie waar het incident heeft plaatsgevonden.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Handreiking agressie en geweld 2011**

Om werkgevers te ondersteunen bij de aanpak van agressie en geweld tegen hun werknemers is de 'Handreiking Agressie en Geweld' opgesteld. Deze handreiking geeft richting over hoe te handelen bij agressie en geweld.

Klik [hier](#) voor de brochure.

### **Factsheet bedreigd bestuur 2010**

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in het voorjaar van 2010 een onderzoek uitgevoerd naar agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers van gemeenten, provincies en waterschappen.

Klik [hier](#) voor de brochure.





*BZK staat voor een goed functionerend openbaar bestuur, een veilige samenleving en een overheid waar burgers op kunnen vertrouwen. Daarmee borgen wij de kernwaarden van onze democratie.*

Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma Veilige Publieke Taak

Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-overheidspersoneel>

© Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | Juni 2012 | BZ8-610901