



Informatie

Programma Veilige Publieke Taak

Drie op de vijf werknemers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Dit is onacceptabel. Werknemers met een publieke taak moeten – gezien hun maatschappelijk belangrijke taak - zonder beletsel en zonder enige vorm van drang en dwang hun werk kunnen uitvoeren. Om dit te bereiken heeft de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties eind 2007 het programma Veilige Publieke Taak geïnitieerd. Doelstelling van het programma is dat in 2014 alle sectoren van de publieke taak een substantiële vermindering van het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak laten zien.

Het programma

Met het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil het kabinet agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak bestrijden. Streven is dat burgers, werkgevers, werknemers en overheid hun verantwoordelijkheid nemen en eensgezind (samen)werken aan het terugdringen van agressie en geweld en het herwinnen van het respect. Het programma vervult een intensieve regierol om bewustwording op gang te brengen en om uniformiteit in de aanpak en samenwerking te stimuleren.

Doelgroep

Het programma richt zich op organisaties met een publieke taak. Werknemers met een publieke taak zijn bijvoorbeeld ambulancede medewerkers, brandweermensen, onderwijzers en conducteurs. De doelgroep omvat de volgende sectoren:

- Veiligheid/Justitie;
- Zorg;
- Onderwijs;
- Openbaar Vervoer/Infrastructuur;
- Openbaar bestuur;
- Sociale zekerheid;
- Woningcorporaties.

Het programma richt zich niet direct tot burgers, maar het raakt hen wel. Van burgers wordt respect en begrip verwacht ten aanzien van werknemers met een publieke taak. Daarbij is het van belang dat de burger begrijpt welke rol werknemers met een publieke taak hebben in onze maatschappij en dat agressie en geweld tegen hen onaanvaardbaar is. Wanneer burgers getuige zijn van agressie en/of geweld wordt van hen verwacht dat zij

bijvoorbeeld de politie waarschuwen, foto's nemen of later een getuigenverklaring afleggen.

De aanpak

Vanuit het programma Veilige Publieke Taak krijgen werkgevers en werknemers met een publieke taak ondersteuning bij het effectief handelen tegen agressie en geweld. Het maatregelenpakket bestaat uit:

- **Voorkomen** van agressie en geweld. Het gaat hierbij om maatregelen die door duidelijke regels en procedures, fysieke en technische middelen en/of door het voorbereiden van werknemers, voorkomen dat voorvallen van agressie en geweld plaatsvinden. Denk hierbij aan het opstellen van normen en huisregels, het geven van weerbaarheidstrainingen en het verhogen en verbreden van balies.
- **Beperken** van agressie en geweld als een situatie uit de hand dreigt te lopen of daadwerkelijk uit de hand loopt. Belangrijk is dat werknemers in een training leren ervaren hoe zij een dergelijk situatie kunnen beheersen.
- **Afhandelen** van een voorval. Naast de aanpak van de dader is er hierbij ook aandacht voor degene die geconfronteerd is met het geweld, de geleden schade en het herstellen van de effecten van het voorval, zoals zorg en opvang van de betrokken werknemers en hun naasten.

Agressie en geweld moeten door verschillende partijen en op verschillende aspecten worden aangepakt: de dadergerichte aanpak, de aanpak door werkgevers, en de aanpak door politie en Openbaar Ministerie.

Dadergerichte aanpak

Een van de belangrijkste punten van het programma Veilige Publieke Taak is de dadergerichte aanpak. Samenhangende en elkaar versterkende elementen - namelijk het stellen van duidelijke grenzen aan de hand van een norm, het vergroten van de pakkans en het altijd geven van een reactie - vormen een krachtige driehoek bij deze aanpak.



Grenzen stellen

Als agressie en geweld worden getolereerd in een werksituatie of als er niet voldoende tegen op wordt getreden, kan dat een voorbeeld zijn voor anderen of leiden tot meer of ernstigere vormen van agressie. Wat accepteren we wel en wat niet? Vanuit het programma Veilige Publieke Taak is samen met de sectoren een landelijke norm ontwikkeld waarin de grenzen van acceptabel gedrag zijn beschreven. De norm bestaat uit vier regels die de basis vormen voor de huisregels van alle organisaties met een publieke taak:

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

De norm is een handvat voor werkgevers, zodat zij vanuit hun verantwoordelijkheid als werkgever een gezamenlijk standpunt kunnen innemen over de grenzen van acceptabel gedrag.

Pakkans

Uitgangspunt van de dadergerichte aanpak is dat agressie en geweld nooit mogen lonen en dat daders altijd een reactie krijgen. Als de dader met zijn gedrag het gewenste effect bereikt en ermee wegstapt, vormt het een bedreiging voor de uitoefening van de publieke taak en dus het functioneren van de rechtsstaat. Het is belangrijk dat er een signaal uitgaat naar de dader en de maatschappij. Een hoge pakkans is hierbij cruciaal. Voor het vergroten van de pakkans is het essentieel dat werkgevers, werknemers (slachtoffers) en getuigen van agressie of geweld melding maken of aangifte doen van het voorval. Werkgevers kunnen hiervoor zorg dragen door te werken aan een toename van de meldings- en aangiftebereidheid bij hun werknemers, onder meer door het nut en belang uit te dragen. Snelle meldingen door burgers, getuigenverklaringen en beeldmateriaal kunnen helpen bij het opsporen van de dader.

Altijd geven van een reactie

Het signaal naar de dader maakt duidelijk dat hij in zijn gedrag te ver is gegaan en hierop wordt gecorrigeerd. Van belang hierbij is de duidelijke koppeling van het ongewenste gedrag met de reactie op korte termijn (lik-op-stuk-reactie). Dit betekent ook dat bekende daders – waar mogelijk – direct strafrechtelijk en financieel verantwoordelijk worden gesteld voor hun gedrag.

Om daders zo snel en zorgvuldig mogelijk met hun gedrag en de gevolgen hiervan te confronteren, is de inzet van werkgevers van groot belang. Werkgevers hebben een cruciale rol in het geven van een reactie in de richting van de dader, zoals het opleggen van een pandverbod, het staken van de dienstverlening, een mondelinge of schriftelijke berisping of het zelf doen van aangifte.

Aanpak door werkgevers

Daar waar de publieke taak wordt uitgevoerd, moet deze worden beschermd door een effectief veiligheidsbeleid. Alleen zo kan de kwaliteit van de publieke taak en de veiligheid van werknemers worden gewaarborgd. Het primaat daarvoor ligt bij de werkgevers met een publieke taak. Uiteraard zijn werknemers zelf verantwoordelijk voor het actief bijdragen aan de veiligheid van zichzelf en anderen, onder meer door het volgen van training, het kennisnemen van aangeboden voorlichting en het naleven van veiligheidsvoorschriften. Verder mag van werknemers worden verwacht dat zij mogelijkheden benutten om agressie en geweld te voorkomen of te beperken. Daarnaast hebben werknemers een vergaande morele verplichting ten aanzien van de werkgever en collega's om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen en zijn ook anderen in staat adequate maatregelen te treffen.

Maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid

Voor werkgevers is het een uitdaging om een effectief veiligheidsbeleid neer te zetten. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden daartoe de volgende acht maatregelen aanbevolen:

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.

Aanpak door politie en Openbaar Ministerie

Met de politie en het Openbaar Ministerie zijn landelijke afspraken gemaakt over de strafrechtelijke afdoening c.q. de opsporing en vervolging van daders. Met deze Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) wordt door politie en Openbaar Ministerie in heel Nederland dezelfde aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak gehanteerd. Met deze afspraken is het eenvoudig, effectief en snel strafrechtelijk afhandelen van deze vorm van agressie en geweld mogelijk. Inmiddels worden er drie keer zo zware straffen geëist als in een vergelijkbare zaak tegen personen buiten de publieke taak.

Meer informatie: www.veiligepublieketaak.nl
of info@veiligepublieketaak.minbzk.nl.

