

Vergaderjaar 2009–2010

28 684

Naar een veiliger samenleving

Nr. 247

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 oktober 2009

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

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

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

1. Voortgangsrapportage

De vierde voortgangsrapportage (zie bijlage 1) betreft de voortgang van het programma Veilige Publieke Taak over de periode december 2008 tot juni 2009.

Kortweg gezegd, ligt het programma goed op schema.

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

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

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

In de eerste plaats betreft dat de acht maatregelen die als aanbeveling zijn opgenomen in het sjabloon Arbocatalogus². Deze acht maatregelen vormen de basis voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld in een organisatie:

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

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

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

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

Afgelopen voorjaar heeft er door het programma Veilige Publieke Taak voor de eerste keer een inventarisatie plaatsgevonden van de mate waarin publieke organisaties als werkgever vorm hebben gegeven aan de uitvoering van de hierboven genoemde acht maatregelen bij de aanpak van agressie en geweld. Het verslag treft u bijgevoegd aan.³ De inventarisatie zal jaarlijks worden herhaald. De inventarisatie heeft plaatsgevonden door middel van een vragenformulier. In totaal zijn contactpersonen van 32 (branche/koepel)organisaties benaderd. De respons was ongeveer 81%. Als het gaat om de aard en het aantal maatregelen dat genomen wordt, zien we – op basis van de eigen opgave van de organisaties – grote verschillen. Duidelijk is dat er – ondanks de korte tijd sinds de introductie van de maatregelen – door een aantal werkgevers al goede resultaten zijn geboekt. In de periode mei-juni 2009 was de situatie als volgt:

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 164.

² Sjabloon Arbocatalogus Agressie en Geweld, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma VPT, februari 2009.

³ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

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

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

** Inclusief Sociale Diensten.

4. Uitkomsten 1-meting

In 2007¹ is de Tweede Kamer geïnformeerd over de resultaten van een 0-meting naar de aard en omvang van agressie en geweld.²

In 2009 is een tussentijdse meting gehouden; de 1-meting. Daardoor kan vastgesteld worden of – mede gelet op de doelstelling – de aard en omvang van ongewenst gedrag zijn gewijzigd ten opzichte van 2007. Het onderzoek is net als in 2007 uitgevoerd bij de volgende sectoren: politie, dienst justitiële inrichtingen, arbeidsinspectie, belastingdienst, Nederlandse Spoorwegen, sociale diensten, Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen (UWV), ambulancezorg, brandweer, ziekenhuizen, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, gemeentelijke politici en bestuurders. Tevens zijn twee sectoren toegevoegd aan het onderzoek: jeugdzorg en gerechtsdeurwaarders.³

Het onderzoek⁴ geeft inzicht in de aard en omvang van ongewenst gedrag tegen medewerkers met een publieke taak en tussen collega's onderling. Daarnaast zijn de werknemers gevraagd naar de mate waarin hun werkgever de acht maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid heeft ingevoerd om agressie en geweld te voorkomen en te beperken. Het onderzoek treft u bijgevoegd aan.⁵

De meting laat een marginale vermindering zien van het aantal voorvallen van ongewenst gedrag waarmee werknemers met een publieke taak het afgelopen jaar zijn geconfronteerd ((65% (2009) ten opzichte van 66%

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 117.

² Sikkema C.-Y., e.a. (2007). Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak, DSP-groep, Amsterdam.

³ Ook de busbedrijven waren voor het eerst aan het onderzoek toegevoegd. De respons onder deze doelgroep was echter te laag. Zij zijn daarom niet meegenomen in de kwantitatieve analyses.

⁴ Jacobs, M., e.a. (2009). Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek. IVA, Tilburg.

⁵ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

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

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

5. Onderzoek Internetspiegel en SZW

Internetspiegel

Het Internetspiegelonderzoek heb ik in mei 2009 al aan de Tweede Kamer toegezonden¹. Het gaat over de bruikbaarheid van een diagnose-instrument waarmee werkgevers met een publieke taak zelf periodiek de effectiviteit van hun aanpak van agressie en geweld kunnen meten. De resultaten van hun aanpak kunnen zij benchmarken met die van collega-organisaties. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de effecten van inspanningen van werkgevers ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld op de veiligheidsbeleving van werknemers.

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

Onderzoek SZW

Het onderzoek «Tussen agressiebeleid en praktijk»² is een dezer dagen door mijn ambtgenoot van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer aangeboden. Het onderzoek richt zich op de succes- en faalfactoren bij de invoering en toepassing van beleid en maatregelen door organisaties tegen agressie en geweld.

Ook uit dit onderzoek blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de organisaties in de mate en wijze van uitwerking van ambities naar concrete

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 224.

² Kemper, D.R., Ruig, L.S., de (2009). Tussen agressiebeleid en praktijk. Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector, Research voor Beleid, Zoetermeer.

maatregelen en handreikingen. Bovendien blijkt dat als de getroffen maatregelen naast de acht aanbevolen maatregelen van het programma Veilige Publieke Taak worden gelegd, het beeld ontstaat dat de meeste organisaties de aanbevelingen van VPT slechts in beperkte mate overnemen:

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

6. Algemene conclusies en maatregelen

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

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

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

I. Het intensiveren van inspanningen van werkgevers:

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

- a. Het maken van concrete afspraken met een top-5 van werkgevers over

de uitvoering van de dadergerichte maatregelen. De selectie van een top-5 van werkgevers vindt plaats op grond van een nadere analyse van bestaande onderzoeksresultaten en politiek-bestuurlijke relevantie. Bij deze afspraken zijn vakbonden, politie en openbaar ministerie betrokken.

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

II. Monitoring voortgang

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

III. Communiceren van de gewenste aanpak door werkgevers

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

Randvoorwaarden voor de uitvoering van het programma

Om uitvoering te kunnen geven aan die nieuwe koers (focus op beperkte doelgroepen en regie in plaats van zelf uitvoeren) worden de ondersteunende werkzaamheden aan werkgevers elders ondergebracht in een kennis- en expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Het is voor de realisatie van het programma belangrijk dat werkgevers ondersteuning kunnen krijgen en niet «zelf het wiel hoeven uit te vinden». Het verrichten van deze taken vanuit het kernministerie is niet wenselijk. Het kennis- en expertisecentrum kent een bescheiden opzet. Er wordt aangesloten bij een bestaande organisatie, het zal opereren in een samenwerkingsverband en kan op termijn een shared service functie vervullen voor alle werkgevers.

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

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
G. ter Horst

Voortgangsrapportage december 2008–juni 2009

In het programma Veilige Publieke Taak zijn de afgelopen twee jaar flinke vorderingen gemaakt. Het programma ligt goed op schema. Van alle toezeggingen aan de Tweede Kamer inclusief alle activiteiten uit het programma Veilige Publieke Taak 2007–2011¹ (sinds 2007 circa 100) is op dit moment ongeveer 60% gerealiseerd. Aan ongeveer 30% wordt nu gewerkt. De overige 10% heeft minder prioriteit. Er is nauwelijks vertraging.

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

PIJLER 1: REGIE

Afstemming en eenheid van beleid zijn belangrijke voorwaarden voor het effectief optreden tegen agressie en geweld. Vanuit de regiefunctie die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op het terrein van de veilige publieke taak vervult, is in de verslagperiode de volgende voortgang geboekt.

Grenzen stellen aan geweld

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

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

Vanuit het programma Veilige Publieke Taak is – in samenwerking met het programma Overlast en Verloedering³ – de afgelopen periode een campagne ontwikkeld om de boodschap verder uit te dragen. Gekozen is om de kernboodschap gericht te laten zijn op het handelingsperspectief van de burger. Kortom wat kun jij als burger doen als je getuige bent van agressie en geweld. Deze campagne zal in het najaar van 2009 van start gaan.

In toenemende mate groeit de lokale aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Voorbeeld hiervan zijn de initiatieven die rond de jaarwisseling zijn genomen in diverse regio's, waaronder dat van de gemeente Amsterdam met de campagne «Afkoelen of aangifte».

Aanpakken van daders

Uitgangspunt van de dadergerichte aanpak is dat daders van agressie en geweld altijd een reactie krijgen. Deze aanpak richt zich enerzijds op het verhogen van de pakkans en anderzijds op het geven van een lik-op-stuk-

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 117.

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

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 130.

reactie. Dit laatste houdt in dat daders – zo mogelijk – direct strafrechtelijk en financieel verantwoordelijk worden gesteld voor hun gedrag. Voorbeelden van een lik-op-stuk reactie vinden we terug in Amersfoort en Tilburg. Daar nam het uitgaansgeweld af door het zogenaamde weekendarrangement: Degene die in het weekeinde wordt gepakt voor uitgaansgeweld wordt meteen vastgezet en krijgt een boete of dagvaarding. Het arrangement wordt ondertussen ook in andere gemeenten toegepast. In en om Tilburg krijgt dit concept een vervolg in het openbaar vervoer rond het uitgaansleven.

Eenduidige landelijke afspraken

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

Verhogen pakkans

Pilots

De inzet van camera's kan bijdragen aan een verbeterde opsporing en vervolging van daders van agressie en geweld. In oktober 2008 is er 1 miljoen euro beschikbaar gesteld voor een pilot voor het plaatsen van camera's op ambulances¹. Vier regio's nemen hieraan deel: Den Haag, Rotterdam, Drenthe en Amsterdam. Rond de jaarwisseling zijn de regio's Haaglanden en Drenthe gestart met een pré-pilot door twee ambulances uit te rusten met camera's. Evaluatie toonde aan dat de kwaliteit van de camerabeelden niet voldoende was. Door publiekprivate samenwerking is het verbeterde systeem in staat kwalitatief goede beelden te leveren. Dit systeem wordt momenteel in de vier regio's geplaatst. Onderdeel van de evaluatie van de pilot is een simulatie van de opsporing en vervolging. Deze simulatie heeft «veroordeelingen» – mede op basis van camerabeelden – als resultaat gehad.

In navolging van de pilot bij de ambulances, is 1 miljoen euro toegekend voor technische hulpmiddelen bij de politie. Het gaat hier met name om camera's op politievoertuigen in de noodhulp. De politie heeft hiertoe de afgelopen periode een project opgezet. Er zijn vijf pilots van start gegaan bij de korpsen; Rotterdam Rijnmond, Groningen, Hollandse Midden, Twente en Haaglanden. Uit de eerste ervaringen – tijdens de jaarwisseling 2008–2009 – bleek van de inzet van camera's ook een duidelijke preventieve werking op het publiek uit te gaan.

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

Aangiftebereidheid vergroten

Om het aantal aangiften te verhogen is het van belang dat de aangiftebereidheid van werkgevers en werknemers wordt gestimuleerd en dat de politie dit omzet in het daadwerkelijk opnemen van de aangiften. Eerder is toegezegd dat voor de zomer van 2009 een plan van aanpak om de aangiftebereidheid te verbeteren aan werkgevers en brancheorganisaties zou

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 183.

worden aangeboden¹. Doel van dit plan van aanpak is het wegnemen van de drempels voor het doen van aangifte. Daarbij zijn de eenduidige landelijke afspraken met politie en Openbaar Ministerie een belangrijke voorwaarde. Vanwege de vertraging bij deze afspraken, zal het plan van aanpak aangiftebereidheid najaar 2009 gereed zijn. Dit voorjaar is bij Jeugdzorg in Haaglanden een pilot vanuit het programma begeleid om de aangiftebereidheid bij de medewerkers te verbeteren. De uitkomsten van deze pilot zijn gebruikt bij het verder verbeteren van het plan van aanpak.

Buitengewone opsporingsambtenaren (BOA)

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

Model protocol daderregistratie

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

Lik-op-stuk-reactie naar de dader

Polaris en Bont en Blauw

Begin dit jaar zijn de onderzoeken «Strafvorderingsrichtlijn kwalificerende slachtoffers» (Polaris) en «Bont en Blauw» aan de Tweede Kamer² aangeboden. Uit de onderzoeken blijkt dat er goede vorderingen zijn geboekt bij de strafrechtelijke aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Omdat de ministers van BZK en Justitie in de toekomst betere resultaten willen bereiken, kondigden zij een aantal maatregelen aan, zoals het vergroten van de bekendheid van de inhoud en het monitoren van de richtlijn. De minister van Justitie zal de Kamer voor november 2009 informeren over de toepassing van de richtlijn en de daarop volgende uitspraken van de rechters³.

Snelrecht

Een effectieve aanpak van agressie en geweld is gebaat bij een snelle reactie waarbij de dader onmiddellijk wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen daarvan. Toepassing van (super)snelrecht maakt dat mogelijk. Tijdens de Jaarwisseling 2008–2009 zijn in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht 38 zaken door middel van (super)snelrecht afgedaan. Uit een evaluatie van de Raad van de Rechtspraak⁴ blijkt dat supersnelrecht succesvol is bij eenvoudige geweldzaken (bekennende verdachte, eenvoudig bewijs en eenvoudige schade etc.). Tijdens de jaarwisseling en andere evenementen kan dit instrument worden ingezet bij eenvoudige zaken met geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Schadeverhaal

Uitgangspunt is dat daders opdraaien voor de kosten van de schade die is veroorzaakt door hun gedrag. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden werkgevers met een publieke taak ondersteund bij het formuleren van het verhaalsbeleid en bij het verhalen van de schade. De afgelopen periode zijn er modellen (factsheets) rond het verhalen van

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 185.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684 en 29 628, nr. 204.

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 234.

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31 700 VI, nr. 144.

schade ontwikkeld. Op dit moment wordt gewerkt aan een handleiding voor het beleid op het gebied van het verhalen van schade. Verder zijn de mogelijkheden voor het vereenvoudigen van het schadeverhaal geïnventariseerd. Met de invoering van het wetsvoorstel¹ versterking positie slachtoffers in het strafproces begin volgend jaar en met de implementatie van verbeteracties (project Slachtoffer Centraal²) worden wezenlijke vereenvoudigingen bereikt. Zo worden mogelijkheden verruimd om te voegen in het strafproces. Daarnaast is onderzocht of aan het Agressie- en Registratiesysteem Overheden een module gekoppeld kan worden voor registratie van schadeverhaal tot en met het incasseren. Met ingang van oktober 2009 kunnen werkgevers voor vragen over het verhalen van schade terecht bij het dan gerealiseerde expertisecentrum. Nadere voorstellen rond verbreding van ondersteuning aan werkgevers, worden in september aan de minister van BZK voorgelegd.

PIJLER 2: FACILITEREN EN ONDERSTEUNEN VAN WERKGEVERS

Het effectief voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld wordt bevorderd wanneer (sector-)werkgevers en ketenpartners de beschikking hebben over een goed instrumentarium. Borging van en uniformiteit in het gevoerde veiligheidsbeleid zijn hierbij van belang. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden de ontwikkeling en verspreiding van effectieve instrumenten en interventies onder werkgevers met een publieke taak gestimuleerd. De afgelopen periode zijn in dit streven de volgende resultaten behaald.

Helpen van werkgevers (bij het beschermen van hun werknemers)

Sjabloon arbocatalogus Agressie en geweld

Conform de toezegging in december 2008³ is het sjabloon aangeboden aan de sociale partners en ter informatie verspreid aan werkgevers. Ook is een praktische flyer voor werkgevers ontwikkeld met de acht aanbevelingen voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld.

Registreren

In november 2008⁴ is toegezegd om te bezien of aan het Agressie en Registratiesysteem Overheden een module gekoppeld kan worden om de registratie van schadeverhaal door werkgevers mogelijk te maken. Naar aanleiding van een verkenning is besloten om aan het Agressie en Registratiesysteem Overheden drie modules te koppelen. Met deze modules kunnen werkgevers het verhalen van de eventuele geleden schade, de «werkgeversreactie naar de dader» en het doen van «aangifte» registreren.

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

Diagnose-instrument agressie en geweld (Internetspiegel)

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

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2004–2005, 30 143, nr. 3.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31 700 VI, nr. 85.

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 191.

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, nr. 185.

grotere tevredenheid van werknemers. Het rapport van de pilot¹ is in mei 2009 aan u toegestuurd.

Stimuleringsregeling Veilige Publieke Taak

Tot 1 juni 2009 hebben alle werkgevers, koepelorganisaties en samenwerkingsverbanden met een publieke taak een aanvraag kunnen indienen voor de Stimuleringsregeling Veilige Publieke Taak. Deze regeling beoogt het eigen initiatief en een effectieve aanpak door werkgevers met een publieke taak te stimuleren op het terrein van agressie en geweld. Er zijn dit jaar 37 (van in totaal 89) aanvragen voor een totaalbedrag van 1,6 miljoen euro toegekend. Hiermee is het financieringsplafond overschreden. Deze overschrijding wordt gefinancierd uit de reguliere begroting van het Programma Veilige Publieke Taak. In bijlage 3 treft u een lijst aan van alle gehonoreerde aanvragen.

FINANCIËN

Uitgaven Programma Veilige Publieke Taak

	2007	2008	1ste helft 2009
Pijler 1: regie			
1 Algemeen	€ 8 188,00	€ 34 150,00	€ 33 830,00
2 Overkoepelende activiteiten	€ 174 153,00	€ 233 750,00	€ 146 924,00
3 Communicatie	€ 260 455,00	€ 168 685,00	€ 1 609 068,00
4 Dadergerichte aanpak	€ 978,00	€ 1 188 187,00	€ 70 076,00
Pijler 2: werkgeversondersteuning			
5 Werkgeversondersteuning	€ 319 653,00	€ 1 457 573,00	€ 1 648 622,00
6 Progr. Kader Politie	€ 6 288,00	€ 1 046 309,00	€ 216 158,00
Subtotaal			
Totaal	€ 769 715,00	€ 4 128 654,00	€ 3 724 678,00
Oorspronkelijke begroting	2007	2008	2009
Pijler 1: regie		€ 2 350 000,00	€ 875 000,00
Pijler 2: werkgeversondersteuning		€ 2 450 000,00	€ 1 375 000,00
Projectkosten	€ 400 000,00	€ 100 000,00	
Totaal	1 355 000,00	€ 5 200 000,00	€ 2 350 000,00

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 224.

Bijlage 2
Toekenningen stimuleringsregeling programma Veilige Publieke Taak 2009

Naam organisatie	Naam project	Omschrijving	Bedrag in euro's
2 College	Respect voor de publieke functie	Leerlingen bewust maken van hun gedrag	80 000
Abrona	Veiligheid meldingssysteem S M I L E	Analyse en verbetering van het Signaleren, melden, informeren, leren en evalueren van incidenten	32 250
Brandweer Delft-Rijswijk	Agressie en geweldsplan brandweer Delft-Rijswijk	Training «omgaan met agressie, lastig gedrag en spanningsvolle situaties voor brandweerm medewerkers»	16 580
Bureau Jeugdzorg Haaglanden	Handen af van onze jeugdzorghelpers	Beleid, communicatie, training medewerkers	57 750
Bureau Jeugdzorg NH	Voorkomen is beter dan genezen	Risicobewustzijn van medewerkers vergroten, instrumenten geven om incidenten te voorkomen, te beperken en adequaat te handelen	47 260
De Bascule	Minder strijd als gevolg van gewelddoos verzet	Dr. Halm Omer methodiek	60 268
Emergis	Response	Responsetraining	50 000
Franciscus Ziekenhuis Roosendaal	Project Weerbaar personeel	Training	27 500
Gemeente Amsterdam	Implementatie kader A&G tegen ambtenaren	Videoproject op ROM schijf, bestemd voor alle medewerkers	40 000
Gemeente Bergen	«Omgaan met emoties en agressie» voor medewerkers van de buitendienst	Het aanleren van nieuwe omgangsvormen en methoden die de respectvolle omgang met burgers bevorderen	7 650
Gemeente Boekel	Omgaan met lastig gedrag ter voorkoming van agressie	Training met acteurs en invoering van huisregels	1 493
Gemeente Nieuwegein	Implementatie agressieprotocol	Maatwerktraining	11 250
Gemeente Roosendaal	Agressiebeleid: e-learning	Scholing van ambtenaren	35 000
Gemeente Utrecht	Bejegingsproject	Samenwerkingstraject Politie, OM, Gemeente	80 000
GGZ Breburg Groep	Veiligheid voor medewerkers en cliënten in de GGZ Breburg Groep	Veiligheidsplan opstellen, werken aan cultuuromslag	75 300
GVB, Amsterdam	Veilig Werk door maatwerk	Invoeren maatwerk repressieve maatregelen en Voorlichting	69 319
Kamer van Koophandel Nederland	Grens bereikt	Training	45 000
Montessori basisschool De Kosmos	Sterk ³	Voorkomen en zorgvuldig afhandelen van voorvallen van verbaal geweld	11 650
Montessori Onderwijs Purmerend	De vreedzame Montessorischool	Positieve cultuurverandering doorvoeren	10 000
Ned. Algemene Keuringsdienst	Omgaan met weerstand in de buitendienst	Training in communicatieve vaardigheden	14 147
O&O fonds GGZ	Aangifte doen in de GGZ	Protocol is ontwikkeld, in de GGZ om aangiftebereidheid te verhogen	40 000
Politie Drenthe	Actie geeft in het blauw een reactie	Zorgen voor beleid waarin Politie Drenthe de belangen van de medewerker zorgvuldig behartigt	61 000
Politie Gelderland- M	Gedeeld Gastheerschap	Samenwerking tussen publieke en private functionarissen in uitgaansgebieden	80 000
Politie ZH Zuid	Veiligheidsketen in kaart	Netcentrisch veiligheidsplatform	80 000
RET N.V. Rotterdam	Inzet reizigers ter bestrijding van geweld en vandalisme in openbaar vervoer	Reizigers bewust maken van hun mogelijkheden om te helpen, zonder gevaar voor zichzelf	80 000
Sociale Dienst Kromme Rijn	Agressie: dienstverlening onder druk	Ketenbrede beveiligingsaanpak	80 000
Stichting bureau SIGRA	Laat het weten!	Convenant en informatieve handleiding	13 225
Stichting Deurwaarden	Voorkomen is beter dan genezen	Themadag op 14 oktober 2009	5 000
Collectief Nederland	Veilig werken bij Dimence	Realiseren van een (sociaal) veilig en risicobewust Dimence	80 000
Stichting Dimence	Gewenst gedrag	Invoeren van laagdrempelig nieuw meldingssysteem + inzetten van agressiecoaches	26 644
Stichting Groenhuysen	Voorkomen is beter dan genezen	Treffen van maatregelen om aangiftebereidheid te stimuleren, om schade te verhalen, training tot een respectvolle omgang, publiciteitscampagne	54 400
Stichting Stadswacht Helmond	Zo werkt dat niet		

Naam organisatie	Naam project	Omschrijving	Bedrag in euro's
Stichting Surplus	Omgaan met gedragsproblemen bij oudere bewoners	Implementatie van leer- en ontwikkeltraject A&G	4 057
Stichting Zuidwester	Aanpak agressie en geweld Zuidwester	Betere registratie en afhandeling agressie- incidenten	75 377
Veiligheidsregio NH N	112 – Help je mee	Publiekscampagne en training agressie reductie en betrekken omstanders	80 000
Véolia	Veilig op weg bij Véolia	Training chauffeurs om potentieel agressieve situaties vroeg te herkennen	38 750
Vérian	Kort en mondig	Medewerkers tools aanreiken en hen leren hoe zij in de praktijk escalatie en dus voor hen onveilig gedrag kunnen voorkomen	6 502
Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland	Beter omgaan met agressie	Vakbijeenkomsten, boekje met praktische handvatten, in-company trainingen	16 250
Totaalbedrag			1 593 622

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

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

Spreiding aanvragen van 2009 op regio en sector¹

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

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

¹ Het betreft hier een toezegging zoals gedaan in het Algemeen Overleg bejegening publieke ambtsdragers (tweede termijn) d.d. 25 juni 2009.

Spreiding toekenningen van 2009 op regio en sector²⁸

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