

Vergaderjaar 2007–2008

**28 684**

**Naar een veiliger samenleving**

**Nr. 164**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 augustus 2008

Door middel van deze brief informeer ik u conform mijn toezegging in het Algemeen Overleg met uw Kamer van 13 december 2007<sup>1</sup> over de voortgang van het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties<sup>2</sup>. Over het algemeen kan worden opgemerkt dat het programma op schema ligt.

### **Eenduidige landelijke aanpak**

Afstemming en eenheid van beleid is een belangrijke voorwaarde 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 het programma een aantal speerpunten opgenomen die bijdragen aan een sectorbrede aanpak van dit ongewenste gedrag. Door middel van een landelijke normstelling, gedragen door werkgevers en ketenpartners, is een duidelijk signaal afgegeven dat agressie en geweld nooit worden getolereerd. Aan deze normstelling wordt vervolg gegeven in een landelijke campagne onder werkgevers en, in een latere fase, onder burgers. Deze campagne is toegezegd in het bovengenoemde AO. In deze campagne wordt door een beeldmerk de boodschap van de normstelling bekrachtigd.

Ook zijn eerste stappen gezet in het nemen van een aantal maatregelen die het eenvoudiger maken om daders op te sporen, te vervolgen en financieel verantwoordelijk te stellen voor hun gedrag. In dit kader is een onderzoek gestart naar de verbetering van verhaal en incasso van schade en letsel. De resultaten zullen in juli 2008 beschikbaar zijn. In samenwerking met het ministerie van Justitie wordt daarnaast het opsporings- en vervolgingstraject van politie en openbaar ministerie inzake geweld tegen politie onderzocht. Het streven is om te komen tot een eenduidige aanpak van politie en justitie in november 2008. Ook komen naar verwachting in november de resultaten beschikbaar van het onderzoek naar de werking van de strafverhogende Polaris-richtlijnen voor kwalificerende slachtoffers

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 123.

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 117.

van agressie en geweld (waaronder werknemers met een publieke taak). Het ministerie van Justitie en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties komen gezamenlijk op korte termijn met een verkenning inzake anonimiteit in het strafproces.

### **Daar helpen waar agressie plaatsvindt**

Het programma Veilige Publieke Taak ondersteunt (sector-)werkgevers opdat zij zelf effectief hun veiligheidsbeleid kunnen implementeren en uitvoeren. Een handboek «Agressie en geweld: voorkomen, beperken en afhandelen» is ontwikkeld om werkgevers hierbij concrete richtlijnen te bieden. In samenwerking met Justitie is een brochure ontwikkeld waarin de reactiemogelijkheden van werkgevers en werknemers na een incident staan vermeld. Hiermee kan worden voorkomen dat werkgevers «door de bomen het bos niet meer zien» en een reactie achterwege laten. Daarnaast is een stimuleringsregeling in het leven geroepen waarop werkgevers met een publieke taak een beroep kunnen doen voor een gedeeltelijke financiering (50%) van een effectieve aanpak van agressie en geweld. Hiervoor is tot en met 2011 tweeënhalf miljoen euro beschikbaar.

Door de gecombineerde aanpak van landelijke dadergerichte maatregelen en de ondersteuning van (sector-)werkgevers en hun werknemers, wordt agressie en geweld van «boven af en onder af» aangepakt. In het interdepartementale en in het sectorale overleg Veilige Publieke Taak wordt de samenhang tussen beide pijlers van het programma bestendigd.

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

## Voortgangsrapportage programma Veilige Publieke Taak 2008

Op 19 oktober 2007 heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het programma Veilige Publieke Taak<sup>1</sup> aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma heeft als doel om voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15% in 2011<sup>2</sup>. Het programma kenmerkt zich door een dadergerichte aanpak. Om de daadkracht en effectiviteit van deze aanpak te bevorderen, is gekozen voor een eenduidige aanpak geregisseerd vanuit het landelijke niveau (pijler 1, regie). Het programma biedt daarnaast ondersteuning en faciliteiten aan (sector-)werkgevers om aan hun verantwoordelijkheid invulling te geven (pijler 2, faciliteren). Met deze rapportage wordt u geïnformeerd over de voortgang van het programma Veilige Publieke Taak<sup>3</sup>. Tussen haakjes wordt verwezen naar de desbetreffende pagina's in dit programma.

### Eenduidige landelijke aanpak

Afstemming en eenheid van beleid is een belangrijke voorwaarde 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, zijn de volgende concrete maatregelen in gang gezet.

#### *Landelijke norm Veilige Publieke Taak*

Op 29 mei 2008 is de landelijke norm voor een veilige publieke taak gepresenteerd. Doel van de norm is het markeren een gezamenlijke grens van acceptabel gedrag. De kern van deze, uit vier regels bestaande norm, is dat agressie en geweld nooit worden getolereerd. Daarnaast moet de professional met een publieke taak de ruimte krijgen om zijn werk goed te doen, moeten aanwijzingen van de professional altijd worden opgevolgd en mag de bedrijfsorde niet worden verstoord. Overtreding van de norm leidt tot een reactie vanuit de overheid, werkgevers en/of werknemers. De overheid zelf dient de geldende norm te bevestigen door burgers correct te bejegenen. Op dit moment (eind mei 2008) hebben zestien ministers en tweeëndertig vertegenwoordigers van sectorwerkgevers de normstelling ondertekend. Via de website [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl) hebben individuele werkgevers de mogelijkheid om de landelijke norm te onderschrijven en deze door middel van promotiemateriaal, onder andere bestaande uit vier verschillende ansichtkaarten met daarop de regels, uit te dragen. Een landelijke campagne gekoppeld aan de norm wordt momenteel uitgerold onder werkgevers met een publieke taak<sup>4</sup>. Later zullen ook burgers in een campagne geïnformeerd worden over de landelijke norm (p. 6).

#### *Evaluatie Polaris-richtlijnen*

Per 1 december 2006 is een aantal strafvorderingsrichtlijnen (Polarisrichtlijnen) voor gevallen van geweld aangepast. In geval van geweld tegen beroepsbeoefenaars of slachtoffers van burgermoed is de strafeis verdubbeld en in geval van geweld tegen slachtoffers die zich in een afhankelijke situatie ten opzichte van de verdachte bevinden, is de strafeis met een derde verhoogd. Ook is de werkingssfeer van de strafverhogende factor «geweld tegen beroepsbeoefenaars» verruimd tot een ieder die in de uitoefening van zijn beroep te maken krijgt met geweld. Hieronder vallen ook werknemers met een publieke taak. Daarnaast is het aantal basispunten (ter bepaling van de hoogte van de strafeis) voor het basisdelict mishandeling verhoogd van 7 naar 12 punten. In opdracht van de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt de werking en de toepassing van bovengenoemde strafvorderingsrichtlijnen

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 117.

<sup>2</sup> 0-meting in 2007: 66%. Streefcijfer voor 2011: 51%.

<sup>3</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 117.

<sup>4</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 123.

geëvalueerd. De resultaten van dit onderzoek zijn naar verwachting in november 2008 beschikbaar. (p. 7)

*Richtlijn voor het maken van eenduidige afspraken met politie en openbaar ministerie*

Om te komen tot een effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld, is het van belang dat alle regio's op een eenduidige wijze met aangiftes en de afhandeling van zaken omgaan. Hiervoor is het noodzakelijk dat er landelijke afspraken met en tussen politie en openbaar ministerie worden gemaakt. Basis voor deze landelijke afspraken zijn de resultaten van een onderzoek naar het opsporings- en vervolgingsproces van geweld tegen politie dat in opdracht van de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt uitgevoerd. Naar verwachting zijn de resultaten in oktober 2008 beschikbaar. Het streven is om te komen een richtlijn voor een eenduidige aanpak van politie en openbaar ministerie in november 2008. De resultaten van het onderzoek naar het opsporings- en vervolgingstraject kunnen daarnaast aanleiding geven voor nieuwe maatregelen in de (dadergerichte) aanpak vanuit dit programma. (p. 7)

*Vereenvoudiging verhaal en incasso van schade en letsel*

Daders moeten direct financieel verantwoordelijk worden gesteld voor hun gedrag. In maart 2008 is een onderzoek gestart met als doel de functionaliteit van huidige regelingen rondom het verhaal van schade- en letsel en incasso te verbeteren. Het onderzoek verschaft inzicht in mogelijkheden tot vereenvoudiging en zal in de zomer van 2008 gereed zijn. (p. 4)

*Snelrecht*

Naar aanleiding van de Motie Teeven/Heerts in het kader van het Lik-opstuk-beleid, is onder leiding van het ministerie van Justitie een werkgroep ingesteld die de mogelijkheid en wenselijkheid onderzoekt van de invoering, respectievelijk verbreding van (super)snelrecht. De minister van Justitie heeft toegezegd voor het zomerreces de Tweede Kamer nader te zullen informeren.

*Anonimiteit in het strafproces*

Voor najaar 2008 presenteert het programma haar plan van aanpak om de aangiftebereidheid te vergroten. Daarin worden de bevindingen meegenomen uit de verkenning naar de mogelijkheden van anonimiteit in het strafproces, die onder leiding van het ministerie van Justitie wordt uitgevoerd.

*Opname agressie en geweld in arbocatalogus*

In navolging op het initiatief van gemeenten heeft een aantal sectoren een arbocatalogus opgesteld specifiek gericht op de bestrijding van agressie en geweld. Om landelijke uniformiteit te bevorderen, ontwikkelt het programma in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Vereniging Nederlandse Gemeenten, een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld. Deze zal in het najaar van 2008 gereed zijn. (p. 4)

*Inventarisatie bestaande beleidsinterventies*

Een inventarisatie en analyse van beleidsinterventies zoals protocollen en andere interne werkinstructies op gebied van agressie en geweld, bij de politie is binnenkort gereed. Hierdoor komen beste praktijken naar voren die gedeeld kunnen worden binnen de sector en met andere sectoren. De beleidsinterventies van de bij de Inspectieraad aangesloten inspecties die worden in de zomer van 2008 geïnventariseerd en geanalyseerd. Deze

analyse vormt de basis om te komen tot een gezamenlijk protocol voor alle inspecties. (p.4)

#### *Beeldmerk/communicatie Veilige Publieke Taak*

Tijdens de presentatie van de landelijke norm op 29 mei 2008 is voor de organisaties met een publieke taak een landelijk beeldmerk gepresenteerd. Het beeldmerk onderstreept de landelijke norm en symboliseert de weergave van de aanpak van agressie en geweld. Werkgevers met een publieke taak kunnen met het beeldmerk naar burgers uitdragen dat zij zich scharen achter de landelijke norm en zich gesteund weten door politiek en collega's in andere sectoren. Werkgevers kunnen het beeldmerk daarnaast gebruiken om de eigen huisregels kracht bij te zetten. Eind 2007 heeft de campagne Stank voor dank landelijk aandacht gevraagd voor de veiligheid van werknemers die zich rond oud en nieuw inzetten voor de publieke zaak.

De website [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl) is in gebruik gesteld. Via deze website worden (sector-)werkgevers, werknemers en ketenpartners op de hoogte gesteld van ontwikkelingen op het terrein van een veilige publieke taak. Daarnaast kunnen (sector-)werkgevers de instrumenten downloaden die door het programma beschikbaar worden gesteld. Op de langere termijn beoogt de website een interactief platform te zijn voor onderlinge kennisuitwisseling. (p. 4)

#### *Interdepartementaal overleg*

In de eerste helft van dit jaar is het Interdepartementaal Overleg Veilige Publieke Taak op beleidsniveau gestart en is aansluiting gezocht bij een bestaand interdepartementaal overleg op bestuursniveau (Interdepartementale Commissie voor Veiligheid). Daarnaast is er het afgelopen half jaar tweemaal overleg geweest met de Arbeidsinspectie. (p. 4)

#### *Afstemming met beroepsgroepen*

Hiertoe onderhoudt het programma momenteel contacten met drieëntwintig beroepsgroepen verspreid over de zes sectoren uit het programma. De afzonderlijke sectoren zijn verenigd in het Sectorenoverleg Veilige Publieke Taak. Verschillende van deze beroepsgroepen hebben meerdere rollen in het programma, zoals politie en openbaar ministerie. (p.4)

#### *Extra aandacht openbaar vervoersbedrijven*

De afgelopen periode is enkele malen contact geweest met de Nederlandse Spoorwegen om hun sector specifieke behoeften/problemen op gebied van agressie en geweld helder in beeld te krijgen. Deze hebben onder andere betrekking op de bevoegdheden van de toezichthouder in het openbaar vervoer. Een aantal behoeften/problemen blijken ook voor andere openbaar vervoersbedrijven van toepassing te zijn. Met de ministeries van Justitie en Verkeer en Waterstaat wordt gekeken naar oplossingen hiervoor. Ook de rol van de spoorwegpolitie komt hierbij aan bod. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de wens van de Tweede Kamer in het algemeen overleg van 13 december 2007.

### **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. Het programma Veilige Publieke Taak stimuleert de ontwikkeling en verspreiding van effectieve instrumenten en interventies onder werkgevers met een publieke taak. De volgende concrete maatregelen zijn in gang gezet.

### *Signaleren van oorzaken, gevolgen en omvang*

Er komt een verkennend onderzoek in Utrecht naar de effectiviteit van de aanpak van geweldsincidenten tegen politie, brandweer- en ambulancepersoneel, ambtenaren en bestuurders. Op 21 april jl. is hierover een convenant gesloten met politieregio Utrecht. De resultaten uit dit onderzoek moeten een beeld geven van effectieve maatregelen om de gewelds-spiraal te doorbreken. (p. 8)

### *Stimuleringsregeling*

Om werkgevers met een publieke taak te stimuleren bij de (innovatieve) aanpak van agressie en geweld tegen hun werknemers, kunnen zij een aanvraag doen voor een gedeeltelijke financiering (50%) van een veiligheidsmaatregel. Het gaat hier om initiatieven ter voorkoming, beperking en afhandeling van voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. De initiatieven moeten een effectieve bijdrage leveren aan de vermindering van het aantal incidenten. Iedere aanvraag wordt beoordeeld op de omvang en kennis van het veiligheidsprobleem, het innovatieve karakter, en de duurzaamheid en bruikbaarheid van de voorgestelde aanpak voor andere organisaties. De initiatieven kunnen zijn gericht op werknemers, burgers en werkomgeving. Hierbij valt te denken aan:

- Initiatieven die de aangiftebereidheid stimuleren
- Ontwikkelen van strategieën of trainingen die de respectvolle omgang bevorderen
- Voorlichtingsmateriaal dat de grenzen aangeeft
- Maatregelen die het door agressie of geweld verkregen voordeel terughalen

Tot en met 2011 is hiervoor tweeënhalf miljoen euro beschikbaar. Daarvan wordt in 2008 één miljoen verdeeld. Voor 2008 eindigt de inschrijfperiode op 1 juli 2008. (p. 9, 10)

### *Aanbieden van instrumenten aan werkgevers*

In samenspraak met werkgevers in het veld worden instrumenten ontwikkeld die werkgevers helpen om een effectief veiligheidsbeleid te voeren. Het handboek «Agressie en geweld: voorkomen, beperken en afhandelen» is ontwikkeld om werkgevers te ondersteunen bij het opzetten van eigen beleid. Daarnaast is het doel van dit handboek te komen tot een grotere uniformiteit bij alle publieke diensten in de aanpak van en reacties op onacceptabel gedrag. In het handboek is een checklist opgenomen dat als meetlat kan fungeren voor het eigen veiligheidsbeleid van organisaties. Om te stimuleren dat er altijd een reactie volgt op agressie en geweld, hebben de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie een brochure ontwikkeld voor sectorwerkgevers. Hierin staan de reactiemogelijkheden die werkgevers en werknemers ter beschikking staan duidelijk omschreven. De reactiemogelijkheden variëren van een reprimande tot een vervoersverbod.

Het programma VPT stimuleert de registratie van geweldsincidenten op regionaal niveau. Binnen verschillende sectoren, zoals Rijk, provincies, gemeenten en ziekenhuizen, worden registratiesystemen ontwikkeld. Het Agressie Registratiesysteem Overheden is ontwikkeld door de A+O fonds van het Rijk, provincies en gemeenten. Het programma Veilige Publieke Taak heeft dit ondersteund door de pilots te laten evalueren en handleidingen voor de invoering te laten ontwikkelen. De handleidingen zijn beschikbaar gesteld aan Rijk, provincies en gemeenten.

Het programma Veilige Publieke Taak heeft een film ontwikkeld waarin slachtoffers van agressie aan het woord komen. De film geeft een duidelijke probleemschets en wordt beschikbaar gesteld aan werkgevers. De film geeft werkgevers de mogelijkheid om agressie en geweld bespreekbaar te maken binnen de eigen organisatie. (p.11,12)

**BIJLAGE 1**

**Gespecificeerde budgetverdeling begroting\***

Programma Veilige Publieke Taak		08	09	10
<b>Pijler 1: Regierol naar ketenpartners en andere werkgevers met een publieke taak.</b>				
	<b>sub-totaal</b>	<b>2 350</b>	<b>875</b>	<b>175</b>
1 I	<i>Regie voeren op beleid van ketenpartners en werkgevers</i>	250	25	25
1 II	<i>Een wederkerige normstelling waarvan campagne normstelling</i>	1800	750	0
1 III	<i>Eenduidige afspraken maken met politie + OM</i>	300	100	150
<b>Pijler 2: Faciliteren en ondersteunen van werkgevers en weknemers met een publieke taak</b>				
	<b>sub-totaal</b>	<b>2 450</b>	<b>1 375</b>	<b>875</b>
2 I	<i>Signaleren en adresseren oorzaken, gevolgen en omvang van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak</i>	400	125	125
2 II	<i>Inventariseren en verspreiden praktijkvoorbeelden van aanpak en oplossingen waarvan stimuleringsregeling</i>	1250	1 100	600
2 III	<i>Aanbieden instrumenten die werkgevers binnen hun organisaties kunnen implementeren</i>	800	150	150
	<i>Projectkosten</i>	400	100	100
	<b>Totaal</b>	<b>5 200</b>	<b>2 350</b>	<b>1 150</b>

\* Toezegging Algemeen Overleg – Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 123.

## Aanpak Veilige Publieke Taak bij sectoren en departementen

In deze bijlage van de voortgangsrapportage is een impressie opgenomen van de (beleids)activiteiten bij sectoren tegen agressie en geweld. Het is geen uitputtend overzicht. Wel geeft het de belangrijkste bewegingen weer binnen dit dossier. Hieronder staat allereerst een beschrijving van het niveau waarop beleid en maatregelen rondom de veiligheid van de werknemers worden ontwikkeld. Vervolgens zijn de meest in het oog springende maatregelen binnen de sectoren belicht.

### Niveau van ontwikkeling beleid Veilige Publieke Taak

Elke werkgever met een publieke taak is verantwoordelijk voor een adequate uitvoering van de publieke taak. Daarnaast zijn zij, in het kader van goed werkgeverschap, er verantwoordelijk voor dat hun werknemers voldoende worden toegerust en ondersteund om hun publieke taak uit te kunnen voeren. Afhankelijk van de sector worden beleid en maatregelen op het gebied van de veiligheid van werknemers door werkgevers (en bonden) gezamenlijk op sectorniveau (koepelorganisaties) dan wel door de individuele werkgevers ontwikkeld. De betrokkenheid van de vakministers in het kader van het programma Veilige publieke taak is tweeledig. Ministers in hun rol van werkgevers zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de werknemers van hun eigen ministerie, naast de verantwoordelijkheid die de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als coördinerende minister voor het personeel van de sector Rijk heeft. Daarnaast dragen de bewindslieden de ministeriële verantwoordelijkheid voor werkzaamheden die in hun opdracht (door uitvoeringsorganisaties) worden verricht. Ook dragen de vakministers de ministeriële verantwoordelijkheid voor de instellingen die binnen hun beleidsterreinen worden bekostigd. Hierbinnen zijn zij eveneens verantwoordelijk voor de uitvoering van het kabinetsbeleid zoals dat geformuleerd is in het beleidsprogramma (pijler 5).

**Onderwijs:** Binnen het onderwijs zijn er verschillende organisaties die zich bezighouden met de aanpak van sociale veiligheid voor werknemers en leerlingen/studenten. De VO-raad heeft daarvoor in 2007 een arbo-servicecentrum in het leven geroepen die dit thema behartigt. Voor het arbo-servicecentrum is een adviesraad ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers. De MBO Raad heeft een Platform Veiligheid en geweld in de BVE-sector ingesteld. In het primair onderwijs geeft het Vervangingsfonds (Vf-BGZ) trainingen aan de Intermediairs agressie en geweld, is een handboek voor scholen samengesteld en wordt het onderwerp opgenomen in de sectorale arbocatalogus. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in 2007 opdracht gegeven het programma Veilige Publieke Taak te vertalen naar een specifiek actieprogramma voor het onderwijspersoneel. De totstandkoming van dit Actieprogramma Onderwijs is begeleid door vakbonden, sector-vertegenwoordigers en de meest betrokken departementen. In het onlangs opgeleverde advies zijn zeven omvattende aanbevelingen opgenomen. Deze aanbevelingen liggen op het vlak van professionalisering en draagvlak, voorlichting, advisering, samenwerking met partners, registratie, verbetering van informatie-uitwisseling in het toezicht, en hoe om te gaan met onderwijsverstijgende thema's. Op dit moment wordt de beleidsreactie hierop vanuit OCW.

**Zorg:** Binnen ziekenhuizen wordt gewerkt met het project Veiligezorg®. Het was tot 2008 een project van de sociale partners die het project financierden en waar verantwoording werd afgelegd. Met ingang 2008 wordt de inzet door de ziekenhuizen zelf betaald. Voor verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg en de gehandicaptenzorg staat sociale veiligheid op de



agenda van de arbeidsmarktfondsen (bestuurd door sociale partners) van de branche. Individuele zorgorganisaties voeren hun eigen beleid en nemen hun eigen maatregelen, mede vanuit hun verantwoordelijkheid op grond van de Arbo-wet.

Bestuur en politieke ambtsdaggers: De sociale partners in de sector gemeenten, VNG en vakbonden, werken nauw met elkaar samen om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak aan te pakken. In dit kader zijn in het verleden reeds CAO afspraken gemaakt. Daarnaast heeft de sector geparticipeerd in het arboconvenantentraject.

**Sociale Zekerheid:** Ketenpartners binnen de sociale zekerheid (UWV, CWI en Sociale diensten) komen gezamenlijk tot een stevig beleid inzake agressie en veiligheid. Eind 2006 werd een tripartiete stuurgroep Veiligheid & Agressie opgericht door UWV, CWI en Divosa. Doelstelling is het scheppen van veilige voorwaarden waaronder professionele werknemers van de ketenpartners hun werk kunnen verrichten.

Volkhuysvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu: De VROM-Inspectie onderkent dat bij het uitvoeren van de inspectietaken op locatie zich ongewenste situaties kunnen voordoen. In het door de VROM-inspectie opgestelde protocol zijn aanwijzingen gegeven hoe te handelen indien de inspecteurs te maken krijgen met agressie. Beschreven is hoe men zich kan voorbereiden op inspecties waar een verhoogde kans is op agressie, als ook instructies indien men tijdens de uitoefening met agressie te maken krijgt. Vanzelfsprekend voorziet het protocol in instructies indien men te maken heeft gehad met agressie bij de taakuitoefening. Agressie- en gedragvaardigheidstraining worden structureel aangeboden. In de praktijk doen zich weinig incidenten voor.

**Veiligheid:** Aandacht voor Agressie en Geweld binnen het Openbaar Ministerie maakt onderdeel uit van het Programma Arbeid, Gezondheid en Vitaliteit. De laatste jaarwisseling heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het onderwerp agressie en geweld onder de aandacht gebracht bij bestuurders en bij werknemers van de brandweer. De Nederlandse Vereniging van Brandweer en Rampenbestrijding en het Nederlandse Genootschap van Burgemeesters willen in 2008 komen met een plan van aanpak specifiek voor hun beroepsgroep. Tot eind 2007 hielden een aantal beroepskorpsen van de brandweer zich mondjesmaat bezig met dit onderwerp, andere grotere korpsen beschikken al over protocollen.

Recentelijk is de Commissie overlast jaarwisseling (taskforce) van start gegaan. Voor de zomer van 2008 zal deze commissie komen met haar bevindingen. Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, zoals politie- en brandweerpersoneel, maakt hiervan onderdeel uit. De sector politie heeft in 2007 haar programma voor de komende jaren vastgesteld. Met ingang van 1 maart 2008 is voor de uitvoering van dit programmatisch kader een landelijk projectleider aangesteld en gedetacheerd binnen het programma Publiek Veilige Taak. De politie wil komen tot meer eenheid in de aanpak van agressie en geweld tegen politie-ambtenaren, de registratie verbeteren en de keten met het openbaar ministerie versterken. Om dit te realiseren is een stuurgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Openbaar Ministerie, het korpsbeheerdersberaad, ingesteld. Het ministerie van Justitie sluit op het gebied van «agressie en geweld» aan op de rijksbrede ontwikkelingen. Naast deze rijksbrede ontwikkelingen maakt «agressie en geweld» onderdeel uit van de wettelijk verplichte «RI&E's» (Risico-inventarisatie en evaluatie). Op basis daarvan worden binnen het ministerie zo nodig tot op locatieniveau maatregelen getroffen. Voorts worden in de bijzondere dienstonderdelen passende maatregelen getroffen. Voorbeelden van bijzondere dienstonderdelen zijn penitentiaire inrichtingen, asielcentra en rechtbanken.

Op regie van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voeren de departementen en sectoren gezamenlijk overleg met als doel afstemming en eenheid in de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Op interdepartementaal niveau nemen is er het Interdepartementaal Overleg Veilige Publieke Taak en de werkgroep agressie en geweld. De sectoren zijn verenigd in het sectorenoverleg Veilige Publieke Taak.

#### *Maatregelen*

Maatregelen tegen agressie en geweld worden in toenemende mate stevig ingebed in het arbobeleid. Gemeenten hebben als eerste sector een arbocatalogus opgesteld specifiek gericht op de bestrijding en afhandeling van agressie en geweld. Op basis van deze arbocatalogus kan de gemeente integraal beleid voeren als het gaat om de bestrijding van agressie en geweld. Concreet gaat het om maatregelen gericht op preventie, beperking van incidenten en afhandeling van incidenten. Ook andere sectoren (Sociale Zekerheid (UWV, CWI, SVB), de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Openbaar Ministerie, Ambulance Zorg Nederland, VVT) ontwikkelen momenteel een arbocatalogus waarin agressie en geweld zijn opgenomen. De arbocatalogus voor de Gehandicaptenzorg, Profijt van Arbobeleid, wordt deze zomer ter toetsing aangeboden aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook binnen het Rijk worden stappen gezet tot het ontwikkelen van een rijksbrede arbocatalogus waarin agressie en geweld zijn opgenomen (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties). Justitie sluit hierbij aan. In navolging op de producten die ontwikkeld worden door of als gevolg van het programma Veilige Publieke Taak, onderzoekt de sector Rijk of een eventuele vertaalslag van de producten voor de sector noodzakelijk zijn voor toepassing binnen de dienstonderdelen. Het Voortgezet onderwijs noemt agressie en geweld één van de arbeidsrisico's die in de Arbocatalogus-VO worden behandeld. Ook zijn de sectororganisaties in het Primair- en Voortgezet onderwijs bezig met het invullen van een arbocatalogus waarin het onderwerp agressie en geweld wordt opgenomen. In een brief aan de Tweede Kamer heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid concrete plannen gepresenteerd om ook discriminatie op de werkvloer aan te pakken. Het ministerie wil discriminatie expliciet toevoegen aan de onderwerpen die onder psychosociale arbeidsbelasting vallen (seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk) in de Arbowet.

Naast de arbocatalogus vinden maatregelen veelal hun beslag in protocollen en handleidingen voor agressie en beleid. Hierin staan de speerpunten van het beleid en de procedures die gevolgd worden om agressie en geweld te voorkomen, te beperken en te afhandelen. Zo geeft de brandweer aan dat aan lokale brandweerkorpsen een aantal aanbevelingen worden gegeven om het onderwerp agressie en geweld tegen eigen personeel bespreekbaar te maken en maatregelen te nemen. Op dit moment wordt in de werkgroep agressie en geweld van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Werkgelegenheid voor de gezamenlijke rijksinspecties één protocol agressie en geweld ontwikkeld voor de Rijksinspectiediensten en Bijzondere opsporingsdiensten. Dit protocol zal dan ook gebuikt worden door de fusiepartners. Ook het UWV, CWI, de Raad voor de Rechtspraak en de Arbeidsinspectie hebben een protocol Agressie waarin de procedures en maatregelen zijn verwoord. Daar waar de ketenpartners (Gemeente, UWV en CWI) samen in een gebouw werkzaam zijn (Bedrijfsverzamelgebouw) is een gezamenlijk agressieprotocol geformuleerd en handelen zij er naar. Concreet worden de volgende maatregelen getroffen in de diverse sectoren en departementen. Nogmaals wordt benadrukt dat deze lijst niet uitputtend is.

### *Normstelling – sectoraal*

Naast het ondertekenen van de landelijke normstelling, hebben enkele sectoren een specifieke sectorale norm ontwikkeld. Ketenpartners binnen de sociale Zekerheid (DIVOSA, CWI en UWV) hanteren gezamenlijk de norm Zero Tolerance. Ook de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen heeft een dergelijke sectorale norm. Het Voortgezet onderwijs stelt dat de scholen en schoolbesturen onderling te sterk verschillen in grootte en (veiligheids)problematiek om een sectorale normstelling na te streven die verder gaat dan heldere basisrichtlijnen van de landelijke normstelling. Scholen zelf kunnen wel hun eigen norm formuleren. Hoewel het Openbaar Ministerie agressie en geweld te allen tijde afkeurt, stellen zij dat een zero tolerance binnen het Openbaar Ministerie niet haalbaar is. Uitgangspunt bij het beleid van het Openbaar Ministerie met betrekking tot het fenomeen agressie, bedreiging en geweld, is dat dergelijke incidenten niet altijd voorkomen kunnen worden. Het beleid richt zich daarom slechts gedeeltelijk op het voorkomen van dergelijke incidenten. De landelijke normstelling zal voor de politie vertaald moeten worden in een voor de politie specifieke norm. Beleid binnen de politie is dat agressie en geweld tegen de werknemers niet te tolereren is en ook altijd een vervolg krijgt. De sector Rijk komt met een nadere invulling van de landelijke normstelling als onderdeel van een te ontwikkelen rijksbreed gedeelde visie op de aanpak van agressie en geweld.

### *Training van de werknemers*

Training van werknemers is voor veel sectoren één van de maatregelen die genomen worden om agressie en geweld te voorkomen. De departementen Justitie, Verkeer & Waterstaat, Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (VWA & AID) en de sectorwerkgevers in de sociale zekerheid, het onderwijs, Ambulance Zorg Nederland, Gehandicaptenzorg en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen besteden hier bijvoorbeeld expliciet aandacht aan. Sociale zekerheid (CWI, UWV, Gemeente) verplicht iedere werknemer om een agressietraining te volgen. Binnen Justitie de Dienst Terugkeer en Vertrek wordt een training fysieke weerbaarheid aangeboden aan de werknemers van de directie Bewaring. In deze training leren zij hoe zij kunnen werken vanuit een voor zichzelf veilige uitgangspositie. Tevens krijgen ze praktische vaardigheden aangeleerd die hen in staat stellen om, wanneer tijdens het gesprek de sfeer bedreigend wordt door agressief of intimiderend gedrag, zichzelf te beschermen tot assistentie arriveert. Training voor werknemers richt zich veelal op het leren omgaan met agressief gedrag. Voor leidinggevenden ligt het accent op nazorg voor werknemers en wordt gewezen op het belang van een goede registratie. Het melden van gebruikt geweld binnen de politie is een verplichting. Een goede registratie geeft inzicht in het functioneren van het individu in de organisatie en de organisatie zelf. Door dit inzicht is meer maatwerk in opleiding en training mogelijk.

### *Meldingsplicht*

Sectoren verschillen in beleid ten aanzien van het wel of niet verplicht melden van incidenten. Binnen de sector sociale zekerheid (Divosa, UWV, CWI) en bij de NS zijn werknemers verplicht om melding te doen. Ook onderdelen van het Openbaar Ministerie zijn verplicht om twee keer per jaar geaggregeerd de gevallen van agressie en bedreiging tegen OM-werknemers bij het College van Procureurs-Generaal te melden. De Ambulancezorg Nederland, de politie en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen kennen geen meldingsplicht. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap komt binnenkort met een richtlijn voor melding, deze zal in overleg met de onderwijssectoren worden ingevoerd. Daar waar een meldingsplicht is, wordt benadrukt dat werknemers hier echter niet altijd gehoor aan geven.

### *Registratie*

Centrale registratie is nog geen gemeengoed binnen de sectoren. Veel sectoren maken op dit moment de overstap naar een geautomatiseerd registratiesysteem. Sociale Zekerheid (UWV, CWI, Divosa), LNV en gemeenten hebben een eerste stap gezet (pilot) in de implementatie van het Agressie Registratie Systeem Overheid (ARO). De verwachting is dat de registratie van incidenten zal toenemen wanneer het ARO compleet is uitgerold. In een dergelijk digitaal systeem komt de melding van de werknemer via de mail bij zijn of haar leidinggevende terecht die vervolgens adequate maatregelen moet nemen. In de CAO van gemeenten is vastgelegd dat alle gemeenten zorg moeten dragen voor de invoering van een incidentregistratiesysteem. Ook binnen het Openbaar Ministerie wordt momenteel gewerkt aan een intern digitaal registratiesysteem. De verplichting om twee maal per jaar incidenten te melden vervalt met dit registratiesysteem: het systeem kan dan ieder moment worden uitgelezen. De ambulancezorg hanteert vanaf 2008 een eigen registratiesysteem dat is gekoppeld aan het Management Informatie Systeem van de sector. De uitgangspunten van dit systeem zijn vergelijkbaar met die van andere gangbare registratiesystemen als zorg en gemeenten. Een registratieplicht voor incidenten van agressie en geweld binnen onderwijsinstellingen is eveneens in voorbereiding. Hierover wordt Tweede Kamer nader geïnformeerd. De openbaar vervoersbranche werkt al een aantal jaren met een monitor waarin de veiligheidsbeleving van werknemers en reizigers worden gemeten. Binnen het programmatisch kader «Geweld Tegen Politieambtenaren» zijn afspraken gemaakt om de registratie van agressie en geweld te verbeteren. Een nieuw registratiesysteem is in ontwikkeling en zal naar verwachting in 2008 uitgerold worden.

### *Duidelijk aangifte beleid*

Het doen van aangifte na een incident is een aandachtspunt voor veel sectoren. Helderheid in het aangiftebeleid wordt dan ook door alle sectoren nagestreefd en wordt veelal afgestemd op lokaal niveau. Aangiftebereidheid van werknemers wordt gestimuleerd of actief ondersteund. Zo doet de Raad van Bestuur van het UWV en het CWI een «steun-aangifte» indien een werknemer aangifte wenst te doen. Medewerkers hebben daarbij de mogelijkheid om aangifte te doen zonder dat hun adresgegevens hierbij bekend worden gemaakt. Ook vanuit het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit wordt bij aangifte het adres van de dienst opgegeven. De sector sociale zekerheid (Divosa) geeft aan dat bij aangifte altijd wordt gemeld dat het slachtoffer ambtenaar of beambte is van de ketenpartners. Voor management en staf van ambulanceorganisaties is een handreiking gemaakt over wat er komt kijken bij het doen van aangifte bij de politie. Alle werknemers hebben een brochure gekregen. Hierin is beschreven hoe en door wie aangifte kan worden gedaan.

### *Verhaal van schade en letsel*

Sectoren verschillen in hun procedures rondom het verhaal van schade of letsel bij de dader. Soms wordt schade altijd verhaald op de dader (UWV, CWI, LNV), soms hangt dit af van de importantie (NVZ, OM). Het verhaal van schade en letsel is veelal een lokale aangelegenheid, waarvoor centraal nog geen beleid op is ontwikkeld. Binnen Justitie wordt opgelopen schade in voorkomende gevallen op de dader verhaald. Het Openbaar Ministerie heeft in 2005 de handleiding «Aanpak agressie en Intimidatie tegen leden en werknemers van het Openbaar Ministerie» opgesteld. Het doel van deze handleiding is te bewerkstelligen dat meldingen van agressie, (verbaal) geweld, bedreiging en intimidatie tegen OM-werknemers te allen tijde een adequaat vervolg krijgt, zowel vanuit het oogpunt van het goed werkgeverschap als vanuit het oogpunt van de strafrechtelijke handhaving (opsporingsonderzoek en zo mogelijk vervol-

ging). Binnen het ministerie van Landbouw, natuur & Voedselkwaliteit wordt materiele schade direct renteloos vergoed. De dienst neemt de eventuele vordering van de schade op de dader over van het slachtoffer. Binnen de politie wordt gewerkt met een geweldsprotocol waarin het proces van afhandeling staat beschreven. Hierin zijn verantwoordelijkheden vastgelegd en ook de afspraken met het OM voor de verdere vervolging. Schade en letsel bij de ambtenaar en/of organisatie zullen binnen justitie op de dader worden verhaald.

#### *Overige initiatieven*

Sinds 1 januari 2003 zijn gemeenten op grond van de gemeente-CAO verplicht een collectieve rechtsbijstandsverzekering voor hun ambtenaren te sluiten. Naast een aantal andere zaken heeft deze verzekering mede tot doel het verstrekken van juridische bijstand aan ambtenaren die schade lijden, fysieke schade en/of traumaschade, als gevolg van geweld door derden. Binnen de sector politie zijn vergelijkbare afspraken opgenomen in de rechtspositionele regelingen. Daarnaast hebben vrijwel alle politie-regio's schade- en letselcoördinatoren die zorgen voor het verhalen van schade op de dader. Daarnaast bestaat binnen de sector politie een waarborgfonds voor werknemers die hun schade nergens anders kunnen verhalen.

Ambulance Zorg Nederland werkt aan publiekscampagnes en lesmateriaal voor (basis)scholen waarin meer bekendheid wordt gegeven over de maatschappelijke functie en het werk van de ambulancezorg. 26 juni is deze gepresenteerd.

Divosa (Sociale zekerheid) heeft binnen haar eigen geledingen in de afgelopen periode aandacht voor de veilige publieke taak gevraagd door onder andere het organiseren van een workshop over agressie en veiligheid en een artikel in het vakblad SPRANK.

Vanuit de notie dat een respectvolle bejegening over en weer geldt en de overheid zelf zich ook correct dient te gedragen, is er binnen justitie expliciet aandacht voor het bekend maken en levend houden van gedragsregels. Cruciale rol voor leidinggevende om hierin te coachen en het onder de aandacht te houden, eventueel ondersteund door de bedrijfsmaatschappelijk werker.

De Kmar is bezig een protocol op te stellen dat tot doel heeft een structuur op te zetten ten behoeve van de (integrale) begeleiding van slachtoffers van geweldsincidenten.