

## Rapportage betreffende inventarisatie stand van zaken (wettelijke) regelgeving en afspraken sociale partners in de (semi)publieke sector t.a.v. het onderwerp Veilige Publieke Taak (VPT)

### Algemeen

Op 27 juli 2009 hebben wij gesproken over het uitvoeren door het CAOP van een inventarisatie van bestaande regelgeving c.q. door sociale partners gemaakte afspraken met betrekking tot het onderwerp "Veilige Publieke Taak" (VPT).

Naar aanleiding van dit gesprek is een inventarisatieopdracht geformuleerd. Op 30 juli 2009 is de bijgevoegde opdracht (bijlage 2) vastgesteld. In de periode van begin augustus tot en met de tweede helft van september heeft het CAOP werkgeversorganisaties, vakorganisaties, brancheorganisaties en waar nodig afzonderlijke organisaties binnen de clusters/sectoren:

- Openbaar bestuur;
- Veiligheid / Justitie;
- Onderwijs;
- Zorg;
- Sociale Zekerheid;
- Infrastructuur;
- Woningcorporaties;

benaderd en heeft hen de acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid voorgelegd. Helaas moet worden vastgesteld dat in de maand augustus jl. weinig vooruitgang kon worden geboekt met de inventarisatie, aangezien personen die relevante informatie zouden kunnen verschaffen veelal op vakantie waren. De meeste informatie is dan ook pas in de loop van de maand september ontvangen. De resultaten van de uitgevoerde inventarisatie zijn naast deze (tekstuele) rapportage ook schematisch weergegeven in een excel-overzicht, dat als bijlage 1 is bijgevoegd.

Ten aanzien van de sectoren dan wel organisaties Middelbaar beroepsonderwijs, Hoger beroepsonderwijs, Politie, Slachtofferhulp, SIOD, Rijksdienst voor het Wegverkeer, staan op dit moment nog vragen uit. Mocht hierover nog informatie worden ontvangen, dan wordt deze nagezonden.

### De inventarisatie (wijze van aanpak)

Op grond van de inventarisatieopdracht is onderzoek gedaan naar (het bestaan van) (wettelijke) regels, Cao-afspraken, Arbocatalogi of eventuele veiligheidsregelingen op lokaal c.q. organisatieniveau.

In dit kader is per telefoon, e-mail en internet contact gezocht met werkgeversorganisaties, vakorganisaties, brancheorganisaties en waar nodig afzonderlijke organisaties binnen de desbetreffende sectoren. Over een flink aantal sectoren is bruikbare informatie beschikbaar gekomen, over een klein aantal branches is vooralsnog onvoldoende informatie beschikbaar. Wel geldt dat in sommige gevallen is toegezegd dat informatie zo mogelijk alsnog zal worden verstrekt. Om de noodzakelijke informatie te vergaren kon t.a.v. vrijwel geen enkele sector worden volstaan met het benaderen van slechts één persoon. De informatie over Arbocatalogi, veiligheidsprotocollen e.d. blijkt vaak niet centraal te zijn belegd. Vermeldenswaard is voorts dat in een aantal gesprekken door de benaderde personen is opgemerkt dat zij al eerder (in 2008) zijn benaderd met soortgelijke vragen in het kader van een enquête rond de zgn. veiligheidsmonitor. Het CAOP was daarover niet geïnformeerd en is daar tijdens contacten met benaderde personen dan ook niet verder op ingegaan. Gezien de aard van de inventarisatie/vraagstelling levert dit vanzelfsprekend geen beeld op van in hoeverre een door sociale partners op sectorniveau vastgestelde Arbocatalogus of veiligheidsprotocol door (alle) organisaties binnen de desbetreffende sector in de praktijk ook altijd daadwerkelijk wordt toegepast.

### Wettelijk kader

In de per 2007 nieuw ingevoerde Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet) wordt agressie en geweld jegens werknemers gekwalificeerd als psychosociale arbeidsbelasting (artikel 1, derde lid, onder e). In artikel 3, eerste lid, van de Arbo-wet wordt aan werkgevers een

algemene zorgplicht opgedragen. Om daaraan invulling te geven moeten zij een arbeidsomstandighedenbeleid voeren. Dit beleid moet in overeenstemming zijn met de stand der wetenschap en de professionele dienstverlening. Verder is een aantal uitgangspunten geformuleerd waarmee bij het ontwikkelen van beleid inzake agressie en geweld rekening moet worden gehouden.

In het bijzonder wordt in artikel 3, tweede lid, van de Arbo-wet benadrukt dat de werkgever beleid moet voeren ten aanzien van het voorkomen of beperken van psychosociale arbeidsbelasting, zoals agressie en geweld als genoemd in artikel 1, derde lid, onder e van de Arbo-wet.

In artikel 2.15, eerste lid, van het op de Arbo-wet gebaseerde Arbeidsomstandighedenbesluit wordt de werkgever vervolgens opgedragen om maatregelen te nemen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting van werknemers. In het tweede lid van deze bepaling wordt de werkgever tevens verplicht om aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting voorlichting en onderricht te geven over de risico's en over de getroffen maatregelen die er op gericht zijn die belasting zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.

#### Uitvoering wettelijke taak in algemene zin

Uit de inventarisatie is gebleken dat binnen de sectoren op verschillende manieren invulling wordt gegeven aan de wettelijke taak en voorts dat die invulling op diverse niveaus wordt vastgelegd. Zie hiervoor bijlage 1. Zo komt het voor dat organisaties aansluiten bij op sectoraal niveau door sociale partners vastgestelde Arbocatalogi (voor zover daarin regels of afspraken over psychosociale arbeidsbelasting zijn vastgelegd). In een aantal gevallen is er voor gekozen om een veiligheidsprotocol op te stellen dat geldt voor de hele sector dan wel om protocollen per afzonderlijke organisatie te treffen, waarin wordt vastgelegd hoe te handelen indien sprake is van psychosociale arbeidsbelasting van werknemers. In de inventarisatie is slechts in één situatie, te weten bij de NS, vastgesteld dat in een CAO afspraken zijn gemaakt ten aanzien van het nader invullen van regels en maatregelen op het gebied van het arbeidsrisico psychosociale belasting. Binnen deze organisatie worden die afspraken op dit moment uitgewerkt in een code sociale veiligheid.

#### Uitvoering wettelijke taak per sector

- **Openbaar bestuur**

##### Politiek en bestuur

Binnen de sector Rijk is op dit moment sprake van regels en instrumenten met een adviserend karakter. Deze regels zijn van toepassing op de ambtenaren binnen de sector Rijk en bij de uitvoerende diensten. Uit de inventarisatie is gebleken dat voor politieke en bestuurlijke ambtsdragers soortgelijke regels of instrumenten (nog) niet bestaan. Evenmin bestaat er een agressie- of geweldsprotocol voor deze groep. Dezelfde opmerking geldt zowel voor leden van gedeputeerde en provinciale staten, als voor wethouders en gemeenteraadsleden. Voor burgemeesters is recent wel een regeling opgesteld, maar deze is nog onderwerp van overleg en moet nog worden vastgesteld. Deze regeling is hierom niet meegenomen in de inventarisatie.

##### Rijk

Momenteel wordt gewerkt aan het tot stand brengen van een sectorbrede Arbocatalogus die moet gaan gelden voor alle (kern)departementen en daaronder ressorterende uitvoerende diensten (inspecties, agentschappen, zbo's etc.). Wat betreft de te regelen arbeidsrisico's is daarbij vooralsnog voorrang gegeven aan (deelcatalogi voor) beeldschermwerk en werkdruk. In een later stadium zal het arbeidsrisico psychosociale belasting worden uitgewerkt. Voor wat betreft het arbeidsrisico psychosociale belasting in relatie tot de acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid kan op basis van de thans beschikbare informatie het volgende worden opgemerkt.

Bij de departementen en uitvoerende diensten is men over het algemeen bekend met de landelijke norm VPT. De onderdelen 2 (melden incident bij werkgever) en 3 (registratie incidenten) vinden over het algemeen toepassing, zij het dat dit nu nog op

diverse manieren geschiedt. Binnen het kader van het A+O fonds Rijk is echter een Agressie Registratiesysteem Overheid (ARO-systeem) ontwikkeld, dat binnenkort in de sector Rijk zal worden geïntroduceerd. Met behulp van dit ARO-systeem kan dan het melden en registreren van incidenten op uniforme wijze plaatsvinden. Aan onderdeel 4 (training en/of scholing) wordt ook uitvoering gegeven, zij het dat dit eveneens op verschillende wijzen plaatsvindt. Over onderdeel 5 (werkgeversreactie naar dader binnen 48 uur) is (vooralsnog) geen informatie beschikbaar. Ook de onderdelen 6 (schadeverhaal op dader), 7 (aangifte door werkgever) en 8 (nazorg) vinden in de praktijk over het algemeen wel toepassing, zij het ook niet op uniforme wijze en naar gelang van de feitelijke omstandigheden.

#### Provincies

Voor de sector provincies is een sectorbrede Arbocatalogus opgesteld. De Arbeidsinspectie (SZW) heeft deze Arbocatalogus goedgekeurd. Deze catalogus is van toepassing op de medewerkers die vallen onder de CAO van de sector provincies. In deze catalogus wordt in algemene zin aangegeven hoe kan worden gehandeld bij het zich voordoen van incidenten op het gebied van agressie en geweld van derden tegen medewerkers en wordt verwezen naar zogenaamde "good practices" van individuele provincies. De provincies stellen zelf nader beleid en veiligheidsprotocollen op voor medewerkers die in de praktijk te maken kunnen krijgen met agressie en geweld van derden.

#### Gemeenten

Voor de sector gemeenten is in 2008 een Arbocatalogus Agressie en Geweld opgesteld. Deze catalogus is door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurd (per 8 juli 2008) en is bestemd voor gemeenten en voor organisaties die de CAO van de sector gemeenten volgen. Veel gemeenten hebben op basis van deze catalogus een eigen veiligheidsprotocol opgesteld voor situaties waarin medewerkers kunnen worden geconfronteerd met agressie en geweld van derden. Voorts zijn er gemeenten die nog geen gemeentebreed veiligheidsprotocol hebben opgesteld maar waar wel vaak veiligheidsprotocollen op dienstniveau beschikbaar zijn.

Ook de brandweer valt in de regel onder het gemeentelijk veiligheidsprotocol.

Dit geldt eveneens voor de zgn. verkeersregelaars.

T.a.v. de positie van de burgemeester kan nog worden opgemerkt dat daarvoor een veiligheidsprotocol is opgesteld, uit de beschikbare informatie blijkt dat dit protocol inmiddels wel is aangeboden, maar nog niet is ingevoerd.

#### Waterschappen

Op dit moment is een sectorbrede Arbocatalogus in concept gereed. Verwacht wordt dat deze catalogus in het najaar van 2009 formeel wordt goedgekeurd. Deze catalogus verplicht waterschappen om een agressieprotocol op te stellen.

Uit de beschikbare informatie moet worden afgeleid dat de catalogus niet geldt voor de dijkgraaf. Navraag bij diverse waterschappen heeft uitgewezen dat geen sprake is van beleid ten aanzien van agressie en geweld. Indien medewerkers werden getroffen werd naar bevind van zaken gehandeld. Een enkel waterschap heeft een praktische handleiding die niet formeel is vastgesteld.

- **Veiligheid / Justitie**

#### Rechtspraak

Voor de rechtspraak geldt een standaard agressieprotocol. De gerechtelijke instanties worden geacht dit te volgen en mogen alleen voor zover het een uitbreiding betreft het protocol zelf aanpassen.

#### Reclassering

De sector Reclassering bestaat uit de Stichting Reclassering Nederland (landelijk 10 regio's), het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering en de Stichting Verslavingsreclassering GGZ. Met betrekking tot de twee laatstgenoemde organisaties wordt op dit moment niet over gegevens beschikt.

De sector Reclassering heeft geen Arbocatalogus en ook in de CAO Reclassering is ten aanzien van het onderhavige onderwerp niets opgenomen.

De Stichting Reclassering Nederland kent een integraal veiligheidsbeleid en onderdeel daarvan is een Protocol Agressie & Geweld en nazorg. Dit protocol bestaat uit de onderdelen: voorzorgsmaatregelen om risico's te beperken, regels t.b.v. aangifte en maatregelen t.b.v. de nazorg. De hierin vastgelegde regels en afspraken zijn bindend voor alle medewerkers van Reclassering Nederland. Alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid worden in het protocol op een bepaalde wijze geregeld. Onderdeel 4 (training en/of scholing) hiervan heeft in het onderhavige protocol een facultatief karakter en voorts is aan onderdeel 5 (werkgeversreactie naar dader) geen 48 uren-norm gekoppeld. In een aantal regio's bestaan wat betreft het gevoerde veiligheidsbeleid afspraken met ketenpartners als de politie, rechtbanken en penitentiaire inrichtingen (PI's).

#### Politie

Voor de politie geldt dat er een handreiking voor een protocol geweld tegen politie bestaat, opgesteld in 2005 en aangepast in 2007. Deze handreiking kan als uitgangspunt dienen voor de geweldsprotocollen voor de 25 afzonderlijke politieregio's. Het streven is dat er een landelijke richtlijn komt, maar zover is het op dit moment nog niet.

#### Brandweer

De brandweer is formeel in de regel een gemeentelijke dienst en valt in zoverre onder de Arbocatalogus voor de sector gemeenten, ook waar het gaat om het arbeidsrisico psychosociale belasting. Uit de verkregen informatie is echter gebleken dat zich een ontwikkeling voordoet dat meerdere brandweerkorpsen bezig zijn met het tot stand brengen van een eigen agressie- en geweldsprotocol, maar dat men dit lang niet altijd van elkaar weet.

- **Onderwijs**

Primair onderwijs (PO) De sector Primair Onderwijs heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per 25-06-2009) sectorbrede Arbocatalogus. Hierin is ook het arbeidsrisico psychosociale belasting opgenomen.

#### Voortgezet onderwijs (VO)

De sector VO heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per 28-8-2008) sectorbrede Arbocatalogus. Hierin is het arbeidsrisico psychosociale belasting nog niet geregeld.

Sociale partners in de sector VO zijn daar momenteel wel mee bezig, een invoeringsdatum is voornamelijk onbekend.

De meeste scholen hebben wel een veiligheidsbeleid geformuleerd, waarbij in de regel een koppeling wordt gelegd met het voorgestane pedagogisch beleid.

#### Middelbaar beroepsonderwijs (MBO / incl. BVE)

In de sector MBO zijn sociale partners momenteel druk doende met het tot stand brengen van een sectorbrede Arbocatalogus, waarin ook het arbeidsrisico psychosociale belasting zal worden opgenomen.

#### Hoger beroepsonderwijs HBO)

In de sector HBO starten sociale partners in de maand oktober 2009 via Zestor, het arbeidsmarkt- en opleidingsfonds hbo, met het maken van een sectorbrede Arbocatalogus. Daarbij wordt in eerste instantie besproken welke thema's en arbeidsrisico's prioriteit zouden moeten krijgen en wat de ambities zijn.

Voorts wordt geïnventariseerd wat er t.a.v. de benoemde thema's in de regel al in de sector aan beleid is geformuleerd en/of in de praktijk wordt uitgevoerd, dat in ieder geval voor sectorbrede codificatie in aanmerking komt. Waarschijnlijk zal het arbeidsrisico psychosociale belasting van deze eerste fase deel uitmaken. Exacte inhoud is op dit moment nog onbekend.

### Universitair onderwijs

De sector Universiteiten heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per oktober 2009) sectorbrede Arbocatalogus. In deze Arbocatalogus is ook het arbeidsrisico psychosociale belasting opgenomen. Desgevraagd wordt aangegeven dat het verschijnsel agressie en gewelddadig gedrag van derden tegen medewerkers bij de universiteiten niet zo'n rol speelt. Wat betreft de acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid geldt het volgende. De onderdelen 1 (uitdragen norm (niet)acceptabel gedrag) en 2 (melden incident bij werkgever) zijn wel uitgangspunt. Er is geen sectorbreed registratiesysteem (onderdeel 3). Eventuele incidenten worden door de eigen bewakingsdienst van de desbetreffende universiteit behandeld en vastgelegd. De onderdelen 4 (training en/of scholing) en 5 (werkgeversreactie naar dader) zijn niet expliciet geregeld. De onderdelen 6 (schadeverhaal op dader), 7 (aangifte door werkgever) en 8 (nazorg) vormen wel uitgangspunt.

- **Zorg**

### Ziekenhuizen (algemene)

De sector (algemene) Ziekenhuizen heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde sectorbrede Arbocatalogus waarin het arbeidsrisico psychosociale belasting is geregeld.

Daarin zijn voor alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid richtlijnen/handreikingen opgenomen. In deze Arbocatalogus wordt op een aantal punten verwezen naar het in 2007 tot stand gekomen "Handboek Veiligezorg". Dit handboek is het eindproduct van een door de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ), een samenwerkingsverband van sociale partners in de ziekenhuisbranche, in 2002 gestart landelijk pilotproject "Veiligezorg". In het kader van dit project is door middel van een bottom-up benadering een methodiek ontwikkeld voor het op instellingsniveau opzetten en inrichten van een veiligheidsbeleid. Daarnaast zijn in het kader van dit project een aantal instrumenten ontwikkeld die ten dienste staan van de ziekenhuisbranche. Zo is bijvoorbeeld een Ziekenhuis Incident Registratiesysteem (ZIR) als beschikbaar instrument tot stand gebracht. Ten tijde van het verschijnen van het handboek namen ca. 65 ziekenhuizen deel aan het inmiddels geëindigde project (de sector moet dit onderwerp nu zelf verder oppakken).

### Ziekenhuizen (academische)

De sector Academische Ziekenhuizen (8 in totaal) heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde Arbocatalogus. Hierin is het arbeidsrisico psychosociale belasting nog niet geregeld. Sociale partners in deze sector zijn daar momenteel wel mee bezig

### Ambulancezorg / GHOR

Binnen deze sector zijn de organisaties in de regel voorzien van agressieprotocollen. Voorts komt het voor dat er sprake is van een agressieprotocol voor meerdere partijen (brandweer, politie ambulancediensten) binnen een zgn. veiligheidsregio. De GHOR (geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen) valt feitelijk ook onder de ambulancezorg en daarmee onder de geldende agressieprotocollen van de regionale ambulancevoorzieningen.

### Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT)

De sector VVT heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per 27-3-2009) sectorbrede Arbocatalogus, waarin ook het arbeidsrisico psychosociale belasting is geregeld. Daarin zijn voor alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid richtlijnen/handreikingen opgenomen. Hierbij valt op te merken dat op de onderdelen 5 (werkgeversreactie naar dader), 6 (schadeverhaal op dader) en 7 (aangiftebeleid) wel een uitgangspunt is geformuleerd, maar dat de wijze van omgaan hiermee op deze punten, gelet op de verschillende soor(en) cliënten en situaties waar men in de praktijk mee heeft te maken, voornamelijk aan het instellingsniveau wordt overgelaten.

Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

De sector GGZ heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per 16-6-2009) sectorbrede Arbocatalogus, waarin ook het arbeidsrisico psychosociale belasting is geregeld. Daarin zijn voor alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid richtlijnen/handreikingen opgenomen. Hierbij valt op te merken dat op de onderdelen 5 (werkgeversreactie naar dader), 6 (schadeverhaal op dader) en 7 (aangiftebeleid) wel een uitgangspunt is geformuleerd, maar dat de wijze van omgaan hiermee op deze punten, gelet op de verschillende soorten cliënten en situaties waar men in de praktijk mee heeft te maken, voornamelijk aan het instellingsniveau wordt overgelaten.

Gehandicaptenzorg (GHZ)

De sector GHZ heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per 18-9-2008) sectorbrede Arbocatalogus, waarin ook het arbeidsrisico psychosociale belasting is geregeld. Daarin zijn voor alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid richtlijnen/handreikingen opgenomen. Hierbij valt op te merken dat op de onderdelen 5 (werkgeversreactie naar dader), 6 (schadeverhaal op dader) en 7 (aangiftebeleid) wel een uitgangspunt is geformuleerd, maar dat de wijze van omgaan hiermee op deze punten, gelet op de verschillende soorten cliënten en situaties waar men in de praktijk mee heeft te maken, voornamelijk aan het instellingsniveau wordt overgelaten.

Sociale partners in de sector GHZ zijn momenteel bezig met een actualisering/uitbreiding van de Arbocatalogus.

Jeugdzorg (JZ)

De sector JZ heeft een door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurde (per 16-5-2008) sectorbrede Arbocatalogus, waarin ook het arbeidsrisico psychosociale belasting is geregeld. Daarin zijn voor alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid richtlijnen/handreikingen opgenomen.

Slachtofferhulp PM (op dit moment geen gegevens beschikbaar)

- **Sociale Zekerheid**

UWV Werkbedrijf / Sociale Verzekeringsbank (UWV / SVB)

Sociale partners betrokken bij het UWV en de SVB hebben een gezamenlijke voor beide organisaties geldende Arbocatalogus ontwikkeld en recent vastgesteld. Deze Arbocatalogus is op dit moment nog niet door de Arbeidsinspectie (SZW) goedgekeurd.

In deze Arbocatalogus zijn voor alle acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen voor een effectief veiligheidsbeleid richtlijnen/handreikingen opgenomen.

Sociale diensten

Voor een deel vallen de sociale diensten onder de agressieprotocollen van de gemeenten waartoe zij behoren. Ook komt het voor dat een sociale dienst voor meerdere gemeenten werkzaamheden verricht en een eigen protocol heeft.

- **Infrastructuur**

Spoorwegvervoer (NS + regionale concessiehouders)

Voor het spoorwegvervoer bestaat geen sectorbrede CAO noch Arbocatalogus. Over het onderhavige onderwerp bestaan evenmin sectorbrede afspraken.

In de (ondernemings)CAO NS 2009-2010 zijn over het onderhavige onderwerp (algemene) afspraken opgenomen en sociale partners werken momenteel aan de verdere invulling daarvan in de vorm van een code sociale veiligheid.

De NS kennen geen eigen Arbocatalogus. Momenteel wordt gewerkt aan een nieuwe Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE) en op basis van de uitkomsten daarvan worden zo nodig afspraken gemaakt over te (onder)nemen acties/maatregelen.

De NS voeren over het onderhavige onderwerp al jarenlang overleg met de betrokken vakorganisaties en met de eigen medezeggenschapsorganen. En voorts met in dit verband relevante andere organisaties zoals het Korps landelijke politiediensten (Klpd), ministeries (BZK, Justitie).

De door de NS voor de eigen organisatie vastgelegde regels en afspraken hebben vanzelfsprekend een bindend karakter en moeten worden nageleefd.

Wat betreft de acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen kan het volgende worden opgemerkt.

Er zijn huis/gedragsregels (onderdeel 1) die actief worden uitgedragen (in stations en treinen zichtbaar aangegeven). Er bestaat een meldplicht (onderdeel 2). Er is een registratiesysteem en -plicht en bij melding volgt een geautomatiseerde registratie en verwerking (onderdeel 3). Training en/of scholing rond het onderhavige onderwerp (onderdeel 4) maakt deel uit van de basisopleiding en voorts kunnen medewerkers (facultatief) diverse modulaire vervolgoopleidingen doen. Voor leidinggevenden bestaat een uitgebreid trainingsprogramma opvang en nazorg. De werkgever reageert niet naar de dader (onderdeel 5) maar medewerkers worden gestimuleerd en gefaciliteerd om aangifte (van strafbare feiten) te doen. Daarna is eventuele actie richting de dader in handen van politie en justitie. Het zoveel mogelijk verhalen van schade op de dader (onderdeel 6) is al langere tijd staand beleid. De werkgever doet zelf niet aangifte van van bedreiging of fysiek geweld (onderdeel 7) maar de medewerker wordt hiertoe gestimuleerd en gefaciliteerd (zie ook onderdeel 5). Er bestaat een uitgebreid programma opvang en nazorg (onderdeel 8) en bij schokkende gebeurtenissen is de toepassing hiervan verplicht. In andere gevallen kan de medewerker er zelf van af zien.

#### Streekvervoer (regionaal busvervoer)

Er bestaat voor het streekvervoer geen Arbocatalogus en daaraan wordt momenteel ook niet gewerkt. Uit de verkregen informatie blijkt dat streekvervoerbedrijven eigen agressieprotocollen hebben.

Recent is door de Taskforce sociale veiligheid een rapport met aanbevelingen aan de ministers van BZK, V&W en Justitie aangeboden. Aan de acht in het kader van het programma VPT onderscheiden onderdelen wordt hierin aandacht besteed. Ook komt in dit rapport het door de vakorganisatie FNV Bondgenoten opgestelde 10 puntenplan over sociale veiligheid aan de orde. Dit plan is door FNV Bondgenoten bij de onlangs (eind september) gestarte CAO-onderhandelingen ingebracht.

#### Gemeentelijk vervoer (metro-, tram- en busvervoer)

Uit de beschikbare informatie kan worden afgeleid dat er protocollen bestaan voor de gemeentelijke vervoerbedrijven. Dit kan een eigen protocol zijn, maar tevens kan dit, aangezien het hier om een gemeentelijke dienst gaat, het protocol van de desbetreffende gemeente zijn.

- **Woningcorporaties**

Ten aanzien van de woningcorporaties kan worden opgemerkt dat brancheorganisatie Aedes een stappenplan en een agressieprotocol heeft opgesteld dat wordt toegepast binnen de sector. Daarnaast beschikken veel woningcorporaties echter ook over een eigen regeling.

\*\*\*\*