



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Bewezen effectief naar een Veilige Publieke Taak

Overzicht Onderzoeken 2012-2013

Programma Veilige Publieke Taak

P.Q. (Philo) Warmerdam

Juni 2014



Voorwoord

Het programma *Veilige Publieke Taak (VPT)* van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties richt zich op het terugdringen van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak. Vanuit het programma worden diverse onderzoeken rond het thema uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor de toepassing van de kennis uit deze onderzoeken ligt bij de werkgevers met een publieke taak. Dit kan bijvoorbeeld door het stellen van duidelijke normen richting klanten en het invoeren van heldere procedures voor werknemers en leidinggevenden.

Het programma VPT biedt werkgevers acht concrete maatregelen om de aanpak van agressie en geweld effectief in beleid te verwerken. Het programma stimuleert het lokale bestuur – de gemeente – om richting lokale werkgevers een regierol te pakken bij het invoeren van deze maatregelen:

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is;
2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden;
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers;
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld;
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers;
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten;
7. Verhaal de schade op de dader;
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Een toelichting op deze acht maatregelen kunt u vinden in de verschillende factsheets en brochures die het expertisecentrum VPT opgesteld heeft. Deze zijn te downloaden via www.evpt.nl.

Het programma VPT richt zich specifiek op drie thema's: preventie, lokaalbestuurlijke aanpak en de daderaanpak. Preventie wordt ingezet via de onderwerpen herhaald slachtofferschap, omstanders en een veilige werkomgeving. Het thema daders richt zich op verbetering van de aanpak van daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak door de samenwerking tussen werkgevers, politie en justitie te stimuleren. Tot slot wordt met de aanpak Lokaal Bestuur ingezet op de regierol die gemeenten hebben in de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

De afgelopen twee jaar is het programma VPT op zoek gegaan naar effectievere methoden om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak tegen te gaan. Er zijn waardevolle onderzoeken over *Veilige Publieke Taak* uitgebracht. Dit overzicht geeft een weergave van relevante onderzoeken in de periode 2012-2013. Veel verschillende soorten onderzoek met aanbevelingen voor wetenschap en praktijk komen aan bod.

Het overzicht is thematisch ingedeeld. Eerst worden monitoronderzoeken over VPT besproken en vervolgens algemene onderzoeken naar aard en omvang van agressie en geweld tegen de publieke taak. Dan volgen enkele onderzoeken over preventie en de lokaalbestuurlijke aanpak en over specifieke beroepsgroepen. Als laatste worden onderzoeken met betrekking tot beleid besproken. Het overzicht wordt afgesloten met een literatuurlijst waarin ook onderzoeken staan die niet in dit overzicht voorkomen voor een compleet beeld van al het VPT-onderzoek in de periode 2012-2013.

Ik wens u veel inspiratie en leesplezier toe!

Andy Clijnk
Programmamanager VPT

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 2 |
| Inhoud 3 | |
| 1. Monitors | 4 |
| Metamonitor Veilige Publieke Taak | 5 |
| Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur | 7 |
| 2. Algemeen beeld agressie tegen werknemers publieke taak | 8 |
| Agressie tegen publieke dienstverleners | 9 |
| Met gezag! | 10 |
| Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers | 11 |
| 3. Preventie | 12 |
| Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak | 13 |
| Data-analyse herhaald slachtofferschap | 14 |
| Risicofactoren voor herhaald slachtofferschap | 15 |
| De rol van omstanders bij agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak | 16 |
| Agressie tegen werknemers met een publieke taak | 16 |
| Onderzoek naar plegers van geweld tegen werknemers met een publieke taak | 17 |
| 4. Lokaalbestuurlijke aanpak | 18 |
| Bestuur in Actie | 19 |
| 5. Specifieke beroepsgroepen | 21 |
| Geweld in de politiepraktijk | 22 |
| Bedreigen en intimideren van OM-medewerkers en politiemensen | 22 |
| Geweld tegen de politie. De rol van mentale processen van de politieambtenaar. | 23 |
| De nazorg nader bekeken. | 24 |
| Agressie tegen brandweerpersoneel | 25 |
| Informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties | 26 |
| 6. Beleid | 27 |
| Evaluatie Eenduidige landelijke Afspraken | 30 |
| De juiste snaar. | 31 |
| Achtergronddocument bij Multidisciplinaire Richtlijn Agressie en Geweld in de werksituatie | 31 |
| Literatuurlijst | 32 |

1. Monitors

Monitors zijn uitgebreide terugkerende onderzoeken waarin trendbeelden over een bepaald thema worden gegeven. Hieronder worden de monitors besproken die zijn uitgevoerd voor het programma Veilige Publieke Taak.

Metamonitor Veilige Publieke Taak

De Metamonitor Veilige Publieke Taak gaat in op agressie en geweld tegen werknemers van alle VPT-sectoren (veiligheid, openbaar vervoer, sociale zekerheid, zorg, onderwijs en openbaar bestuur). Uit de monitor blijkt dat 36% van de werknemers in 2012 te maken heeft gehad met agressie en geweld door externen. Bij de beroepsgroepen politie, justitie en zorg (GGZ en gehandicaptenzorg) kwamen meer dan 50% van de werknemers in contact met agressie. Het effect van confrontatie met agressie kan voor werknemers groot zijn en bijvoorbeeld invloed hebben op de werkuitvoering of psychische

gesteldheid (vaker ziekteverzuim (maar niet langer) en emotionele uitputting). Toch wordt het algemene gevoel van (on)veiligheid niet aangetast en leidt het niet tot een lagere werktevredenheid. Een overzicht per sector is te zien in de infographic.

Werknemers vinden over het algemeen dat er genoeg maatregelen worden genomen tegen agressie en geweld. In de sectoren waarin agressie het meest voorkomt (GGZ, gehandicaptenzorg en politie) is de roep om maatregelen het grootst. Implementatie van de maatregelen lijkt beter te gaan.

De meldingsbereidheid neemt toe en de onderregistratie neemt af.

Veilige publieke taak monitor 2013

| Sectoren | Aantal slachtoffers agressie en geweld | Monitoring |
|--|--|-----------------------------|
|  Veiligheid | ↑ gestegen | - minder goed gemonitord |
|  OV & Infrastructuur | ↓ gedaald | + goed gemonitord |
|  Sociale zekerheid | ? onbekend | - minder goed gemonitord |
|  Zorg en Welzijn | ○ stabiel | + goed gemonitord |
|  Onderwijs | ○ stabiel | + goed gemonitord |
|  Openbaar bestuur | ○ stabiel | + goed gemonitord |

Naast het monitoren van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak binnen de verschillende sectoren is een tweede doel van de monitor na te gaan welke sectoren agressie en geweld tegen hun medewerkers zelf goed monitoren. Het blijkt dat de sectoren onderwijs, zorg, openbaar vervoer en openbaar bestuur zelf goede slachtofferonderzoeken van agressie en geweld hebben (zie infographic). Met de sectoren die hierin nog achterlopen is het programma VPT naar aanleiding van dit onderzoek in gesprek gegaan om de monitoring te verbeteren. Er is een bijeenkomst georganiseerd waar verschillende sectoren van elkaar konden leren op dit gebied.

Resultaten van de monitor zijn met de verschillende sectoren gedeeld en aangeboden aan de Tweede Kamer¹. Er is sprake van stabilisatie ten opzichte van 2011; het ondersteunen van werkgevers zal daarom onverminderd doorgaan. De nadruk hierbij wordt gelegd op preventie en het versterken van de regierol van gemeenten. Inmiddels zijn initiatieven gestart om sectoren die minder goede monitoring hebben hierop aan te spreken en bij te ondersteunen. In 2016 zal opnieuw een metamonitor worden uitgevoerd.

Metamonitor Veilige Publieke Taak

Regioplan

November 2013

Link: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/12/16/metamonitor-veilige-publieke-taak-2013.html>

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 28 684, nr. 399

Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur

De Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers en ambtenaren binnen het openbaar bestuur in kaart te brengen. In 2012 is de monitor voor de tweede keer uitgevoerd. De derde monitor zal medio 2014 verschijnen.

De monitor geeft uitgebreid zicht op de aard en omvang van slachtofferschap en gaat daarbij in op verschillende beroepsgroepen binnen het openbaar bestuur en de soorten agressie die zij ervaren. Ook wordt er aandacht besteed aan de gevolgen hiervan.

De monitor 2012 laat zien dat agressie en geweld door burgers tegen politieke ambtsdragers in vergelijking met 2010 is toegenomen. In 2010 had 32% te maken met agressie en geweld, terwijl dat in 2012 38% was. Agressie en geweld tegen overheidsmedewerkers is op hetzelfde niveau gebleven, namelijk 40% van de overheidsmedewerkers is slachtoffer. Van overheidsmedewerkers met publiekscontacten heeft 50% te maken met agressie en geweld. Burgemeesters vormen samen met gemeenteambtenaren de grootste risicocategorie. De onderzoekers concluderen dat agressie en geweld dus nog steeds veel voorkomt en zich niet gemakkelijk laat terugdringen. Agressie en geweld leidt niet tot grootschalige onveiligheidsgevoelens en ziekteverzuim, maar er is wel een duidelijke invloed op de kwaliteit en integriteit van het bestuur. In vergelijking met 2010 zeggen meer ambtsdragers dat agressie en geweld invloed op de besluitvorming heeft.

Naast de aard en omvang komt aan de orde hoe het gesteld is met het beleid tegen agressie en geweld in de verschillende overheidsinstanties. Hieruit blijkt dat overheidsinstanties over het algemeen het beleid goed geïmplementeerd hebben, al valt hier zeker nog de nodige vooruitgang te boeken. De helft van de werknemers is tevreden met het huidige beleid. Uit de monitor blijkt dat niet zozeer nieuwe maatregelen nodig zijn als wel een sterkere doorwerking van bestaand beleid. Het realiseren van VPT-beleid is echter een kwestie van de lange adem. Na publicatie zijn de bevindingen uit de monitor onder de aandacht gebracht bij betreffende organisaties (beroepsverenigingen) in het openbaar bestuur met de oproep hiermee aan de slag te gaan.

Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur

Regioplan

Oktober 2012

Link: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/10/25/monitor-agressie-en-geweld-openbaar-bestuur-eindrapport.html>

2. Algemeen beeld agressie tegen werknemers publieke taak

Naast de monitors zijn er ook andere algemene onderzoeken naar agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Hier worden er drie uitgelicht: een casusanalyse van mediaberichtgeving, een essay en een boek.

Agressie tegen publieke dienstverleners

Hoe ontstaan de situaties waarin publieke dienstverleners met agressie te maken krijgen? Die vraag beantwoorden drie onderzoeksjournalisten door middel van casusanalyse. De analyse is gedaan op basis van berichten in de media. De onderzoeksjournalisten beschrijven 17 waargebeurde casusverhalen waarin agressie en geweld tegen de publieke taak voorkwam. Voorbeelden zijn agressief uitgaanspubliek in Noordwijk, brandbommen voor de politie in Zoetermeer en schoppen en slaan in een ziekenhuis in Terneuzen.

Uit de casusanalyse komen de volgende resultaten naar voren:

- Incidenten vinden verdeeld over het gehele jaar plaats maar in januari (nieuwjaarsnacht) is er een enorme piek.
- Qua tijdstip is er vooral 's avonds en 's nachts een piek.
- De politie is de beroepsgroep die het meeste met agressie te maken krijgt.
- Daders zijn vrijwel altijd jonge mannen en het gaat meestal om fysieke agressie (niet de 'gewone burger' maar personen die vaker normoverschrijdend gedrag vertonen).
- Middelengebruik speelt in een vijfde van alle gevallen.

De onderzoeksjournalisten gaan specifiek in op het optreden van de politie bij de casussen. Zij geven aan dat de politie nogal eens het geweld over zichzelf afroept. De journalisten stellen dat het gedrag van de politie soms tot conflicten kan leiden. In het algemeen is rigide optreden belangrijk, maar af en toe zijn conflicten onvermijdelijk. Een opvallende conclusie is dat het geweld vaak het gevolg is van een dieperliggend maatschappelijk probleem, zoals hangjongeren of een algemene gezagscrisis. Volgens de auteurs zijn morele grenzen overschreden. Er wordt geadviseerd het bredere publiek te laten beseffen dat iedereen de consequenties draagt van zijn of haar eigen gedrag. Ook dient er meer aandacht te komen voor minder bekende beroepsgroepen zoals leraren die ook slachtoffer worden van agressie tegen de publieke taak. Daarnaast dient het verwachtingspatroon van de burger met betrekking tot werknemers met een publieke taak te worden bijgesteld.

Er zijn twee nuances die bij dit rapport vermeld dienen te worden. Ten eerste dat de geanalyseerde casussen zich met name in de openbare ruimte afspeelden. Waarschijnlijk is het aandeel middelengebruik en de invloed daarvan daar hoger dan in andere contexten, zoals het onderwijs. Ten tweede gaat het om casussen uit de media die mogelijk niet een representatief beeld geven van wat er daadwerkelijk aan agressie plaatsvindt.

Agressie tegen publieke dienstverleners

Stichting Maatschappij en Veiligheid

Oktober 2013

Referentie: Bergman, E., Valk, H., & de Vries, M. (2013).

Agressie tegen publieke dienstverleners. Hilversum: Stichting Maatschappij en Veiligheid.

Met gezag!

Dit essay van socioloog van Stokkom richt zich op agressie en geweld tegen publieke functionarissen met als doel beter zicht te krijgen op agressie en geweld tegen deze groep. Van Stokkom constateert een paradoxale ontwikkeling - minder slachtoffers, meer getuigen – van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het blijkt dat de bevolking vóór harder optreden is tegen dergelijk geweld, maar anderzijds geïrriteerd raakt als ‘mij’ iets wordt opgelegd. Dit is een gezagsparadox: meer individuele vrijheid willen, maar harder optreden en hogere straffen eisen.

Opvallend is verder dat hij constateert dat de reactie afhangt van de aanwezigheid van omstanders: bij één of meer omstanders wordt weinig getolereerd door de publieke medewerker, terwijl meer wordt getolereerd als er geen omstanders zijn. De reactie van de burger tegen publieke werknemers komt vaak door ‘bovengedrag’. De burger heeft het gevoel dat de politie ‘zomaar’ bekeuringen kan geven en aanhoudingen kan verrichten. Wat ook van belang is, is dat de ‘schuld’ van de agressie een samenspel is. Het is vaak de uitkomst van een belangenconflict. Burgers kunnen in sommige situaties hulp ‘eisen’. Dit kan leiden tot agressie. Er kan namelijk sprake zijn een tekort in de dienstverlening of inadequaat optreden van de publieke functionaris waardoor een conflict ontstaat met de burger.

Daarnaast lijkt hufterigheid iets van alle bevolkingsgroepen en klassen te zijn, maar elkaar op gedrag aanspreken (sociale sanctie) is niet meer van deze tijd. Als eerste zijn formele gezagsvormen ingewisseld voor argumentatieve en persoonlijke gezagsvormen. Daarnaast vindt gezagstoekenning niet meer blindelings plaats. Ten derde kijken burgers kritischer naar optreden van professionals en eisen een strikt gelijke behandeling. Gevolgen hiervan zijn normvervaging en, voor de werknemers met een publieke taak, machteloosheid en mijdingsgedrag.

Over het VPT-beleid concludeert van Stokkom dat het een hoge symbolische waarde heeft, teveel inzet op protocollen en juist meer moet werken via de betrokken werknemers. Publieke functionarissen en burgers moeten goed leren omgaan met agressie, het is namelijk onvermijdelijk. Belangrijk hierbij is engageren (wat houdt de burger bezig?) en

positioneren (publieke functionaris moet initiatief nemen). Mentale weerbaarheid moet versterkt worden en herwaardering van gezag is nodig. Een aantal van de genoemde oplossingen sluiten aan bij de vernieuwde koers van het programma VPT. Een voorbeeld is het punt over weerbaarheid dat van Stokkom noemt. Hierop zet het programma nu in via de lijn preventie.

Met gezag!

Bas van Stokkom

November 2013

Link: <http://www.basvanstokkom.nl/metgezag.html>

Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers

Dit boek is het vierde deel in een serie over professionals in de (semi)publieke sector. Deze uitgave gaat over het hedendaagse werk van gezagsdragers. Het uitgangspunt is dat werknemers met een publieke taak tegenwoordig niet meer vanzelfsprekend gezag hebben en toegekend krijgen, terwijl gezagvol optreden juist verwacht wordt.

In deze uitgave komen uiteenlopende functies en mensen aan het woord en worden beleidsmatige oplossingen voorgesteld. In het hoofdstuk 'Geweld tegen gezagsdrager, over publieke professionals als spil in de gedragsparadox', worden drie verklaringen voor agressie tegen de publieke taak aangehaald die volgens de auteurs veelal buiten beeld blijven in bestaand onderzoek. Ten eerste is er de valse veronderstelling dat de relatie tussen burger en gezagsdrager gelijk is. Een gezagsdrager vertegenwoordigt namelijk de staatsmacht en heeft als zodanig nooit een horizontale relatie met de burger. De overheid dient deze hiërarchische relatie niet te willen ontkennen. Een disciplinerende in plaats van dienstverlenende rol is soms nodig. Ten tweede is er de mogelijkheid van bestuurlijke berusting (beperkte vastberadenheid om het probleem tegen te gaan). Het lijkt er volgens de auteurs namelijk op dat de overheid zich niet volledig inspant tegen agressie tegen gezagsdragers maar deels 'berust' in het probleem. Ten derde zijn er 'korte lontjes'; de mechanismen waarbij mensen als het ware ontsteken zijn nog relatief onbekend en behoeven onderzoek. Het onderzoek 'Bestuur in Actie' (dat verderop in dit overzicht aan bod komt) test de hypothese dat er sprake is van bestuurlijke berusting.

Gezagsdragers

Jansen, van den Brink en Kneyber

Juni 2012

Referentie: Jansen, T., van den Brink, G. & Kneyber, R.
Gezagsdragers. De publieke taak op zoek naar haar verdedigers. Boom: Amsterdam

3. Preventie

Het programma VPT richt zich op het voorkomen van slachtofferschap van agressie en geweld. Hierbij wordt ingezoomd op drie thema's. Het eerste thema is professionalisering van medewerkers. Uit cijfers blijkt dat een klein percentage van de medewerkers aangeeft een groot deel van de incidenten mee te maken. Belangrijk is om deze medewerkers maatwerk te leveren als het gaat om ondersteuning, training en opleiding. Het tweede thema is het inzetten van omstanders. Omstanders, met name collega's kunnen meer ingezet worden dan nu om in te grijpen bij agressie en geweld. Het laatste thema is interactie en de-escalatie. Hier wordt gewerkt aan verbetering van de interactie tussen werknemer en burger, met name als escalatie dreigt. Om dit project verder uit te rollen is kennis nodig over deze thema's. In dit hoofdstuk worden enkele onderzoeken op dit gebied besproken.

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak

Deze studie, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, is van groot belang omdat het de stand van zaken van literatuuronderzoek over VPT samenvat. Het is een uitgebreide literatuurstudie die zowel onderzoek naar fysiek als verbaal, actief en passief, indirect en direct geweld tussen verschillende conflictpartijen heeft meegenomen.

Zowel persoonlijke als omgevingsfactoren spelen een rol bij het ontstaan van geweld tussen personen of geweld tegen een organisatie. Op het gebied van persoonlijke factoren blijkt dat mannelijke werknemers vaker slachtoffer van extreem geweld zijn, maar dat mannen ook vaker veroorzaker zijn van geweld. Opmerking hierbij is wel dat er vrijwel uitsluitend onderzoek naar geweld door mannen is gedaan. Stereotypen en beeldvorming (man wordt gezien als stereotype dader VPT-geweld) spelen hierbij een belangrijke rol. Belangrijke weerbaarheidsfactoren van werknemers tegen agressie en geweld zijn zelfvertrouwen en motivatie. Een risicofactor is daarentegen een gebrek aan sociale vaardigheden.

Omgevingsfactoren die het risico op ontevredenheid en vervolgens agressie en geweld verhogen zijn wachttijd, warmte en drukte. De frustratie van de burger hierover kan op de werknemer worden afgereageerd. Interventies kunnen zich hier specifiek op richten en zo een veilige werkomgeving creëren. Normstelling dient duidelijk aanwezig te zijn in organisaties. Naast omgevingsfactoren is ook de aanwezigheid van omstanders van invloed op het ontstaan van agressie en geweld. De aanwezigheid van een groep omstanders leidt tot collectieve passiviteit (bystander-effect). Ook kunnen groepen een escalerende rol hebben. Toch kunnen groepen ook een positieve invloed hebben, namelijk corrigerend optreden of het vertonen van hulpgedrag (vooral als er bijvoorbeeld cameratoezicht aanwezig is). Groepen kunnen dus zowel een escalerende als regulerende rol hebben.

Ook de relatie tussen werknemer en burger speelt een rol. Bij een afhankelijke relatie is er weinig kans op conflict, terwijl bij niet-afhankelijke relaties de kans hierop groter is. Vooral het verschil in verwachting leidt conflicten. Actief luisteren en vertrouwen zijn

manieren om dit te voorkomen.

De onderzoekers concluderen dat training over omgaan met agressie en geweld zich moet richten op alle voorspellers van agressie en geweld (conflictmanagement en omgaan met slachtofferschap). Met name belangrijk zijn sociale vaardigheden en het, tot op zekere hoogte, kunnen inleven en meebuigen met de andere partij. Ook is framing van de eigen positie erg belangrijk voor medewerkers met een publieke taak. Daarnaast moeten omstanders geactiveerd worden ook in te grijpen bij andere vormen dan fysiek geweld.

De Universiteit Twente onderzoekt - als vervolg op deze literatuurstudie - 'real life' escalaties door beeldopnamen van incidenten te analyseren. Tegelijk bestuderen zij de markt van trainingen en gaan na welke aspecten in agressietrainingen aan bod komen. De informatie uit deze twee studies worden met elkaar vergeleken. Op deze manier wordt bepaald waaraan trainingen inhoudelijk moeten voldoen om effectief aan te leren te de-escaleren en agressie te voorkomen én wordt nagegaan in hoeverre de huidige trainingen hier nu al aan voldoen.

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak

Universiteit Twente

Januari 2014

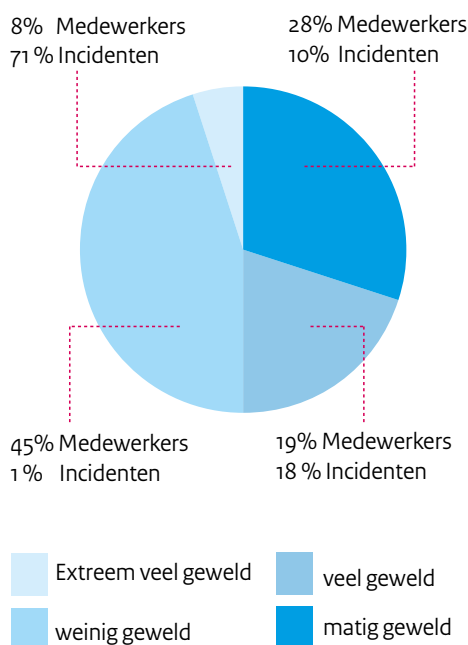
Link: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak/documenten-en-publicaties/brochures/2014/02/14/agressie-en-geweld-tegen-werknemers-met-een-publieke-taak.html>

Data-analyse herhaald slachtofferschap

In dit onderzoek is een secundaire data-analyse gedaan van de monitoren Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012) en Agressie en Geweld tegen Werknemers met een Publieke Taak (2011). Op deze manier is achterhaald welke kenmerken en risicofactoren samenhangen met de kans op herhaald slachtofferschap. Hieruit komt naar voren dat een kleine groep werknemers het grootste deel van de incidenten meemaakt (8% van de werknemers maakt 71% van de incidenten mee).

De mate waarin een werknemer met een publieke taak te maken krijgt met geweldsincidenten is afhankelijk van een aantal factoren, zoals de beroepsgroep, werktijden en risicoperceptie. Andere risicofactoren zijn verbonden aan de functie, zoals het hebben van veel burgercontacten of het hebben van een handhavingstaak. Het onderzoek gaat daarnaast in op slachtofferschap in specifieke beroepsgroepen en betreft hierbij verschillende soorten kenmerken zoals persoonlijke, situationele, demografische en sociale kenmerken. Daarnaast doet dit onderzoek enkele aanbevelingen om de monitoren te verbeteren.

Figuur: Circeldiagram geweld



Data-analyse herhaald slachtofferschap

Erasmus Universiteit

Februari 2014

Referentie: Fischer, T. & Reemst, van L. (2014). Slachtofferschap in de publieke taak. Een secundaire data-analyse op monitoren van het programma Veilige Publieke Taak. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Risicofactoren voor herhaald slachtofferschap

Deze literatuurstudie is uitgevoerd in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum (WODC). Het onderzoek heeft beoogd risicofactoren voor herhaald slachtofferschap van verschillende groepen in kaart te brengen, waaronder herhaald slachtofferschap van mensen met een publieke taak.

De belangrijkste risicofactoren voor herhaald slachtofferschap van mensen met een publieke taak zijn zowel persoonlijk als werkgerelateerd. Bij persoonlijke risicofactoren zijn van belang: slachtofferschap buiten de functie. Dit betekent dat indien iemand buiten zijn werk slachtoffer is geworden van agressie en geweld, hij hierop ook als hij in de functie is een hogere kans heeft. Indien een persoon negatief denkt over assertiviteit of gespannen is vormt dit een risicofactor voor herhaald slachtofferschap.

Op het gebied van werkgerelateerde risicofactoren komt uit het onderzoek naar voren dat bepaalde beroepsgroepen, zoals politie en conducteurs, een hoger risico hebben. Een verhoogd risico op slachtofferschap hangt ook samen met bepaalde functiekenmerken, zoals veel burgercontacten, het moeten voeren van slecht nieuws gesprekken, fysiek zwaar werk doen en vaak onderbroken worden tijdens het werk.

Andere risicofactoren zijn minder sterk gerelateerd maar wel van belang. Het gaat om:

- Historische kenmerken (emotionele en sociale problemen en afwijzende opvoeding hebben gehad);
- Sociaal demografische en economische kenmerken (mannen, jonge leeftijd, laag opleidingsniveau);
- Functiekenmerken (minder training in omgaan met geweld, meer uren per week werken, meer burgercontact, alleen werken, werken in stedelijk gebied, het gevoel hebben weinig invloed op het werk te hebben, tijdsdruk, ontevredenheid over werk);
- Fysieke en mentale kenmerken (fysieke klachten hebben, stress, emotionele uitputting, spanningsbehoefte).

Geconcludeerd kan worden dat veel verschillende factoren van invloed zijn op herhaald slachtofferschap van werknemers met een publieke taak.

Risicofactoren voor herhaald slachtofferschap
Erasmus Universiteit

December 2013

Link: [http://wodc.nl/onderzoeksdatabase/2318a-individuele-beoordeling-slachtoffers-\(quick-scan\).aspx](http://wodc.nl/onderzoeksdatabase/2318a-individuele-beoordeling-slachtoffers-(quick-scan).aspx)

Binnen bereik? De rol van omstanders bij agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak

Dit literatuuronderzoek richt zich op de rol van omstanders bij agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak. Het doel is te bekijken hoe omstanders een bijdrage kunnen leveren aan een veilige publieke taak.

Uit het onderzoek blijkt dat het ingrijpen bij een agressieve situatie door omstanders afhankelijk is van verschillende factoren:

- Andere omstand(er)s: omstanderaantal, autoriteit, de fysieke gesteldheid van andere omstanders en bekendheid met andere omstanders.
- Slachtoffer(s): bekendheid met het slachtoffer, collegialiteit, ernst, eigen schuld en slachtofferkenmerken.
- Dader(s): daderaantal, fysieke gesteldheid van de dader en bekendheid met de dader.
- De persoon zelf: geslacht, bekwaamheid, slachtofferschap, persoonlijkheid, emoties en alcohol.
- Context: tijd en plaats.

Er is gekeken welke soort omstand(er) het beste geactiveerd kan worden, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen drie soorten: kansrijk, invloedrijk en te bereiken. Kansrijke omstanders zijn alle aanwezige omstanders, invloedrijke omstanders zijn omstanders die een rol hebben bij het geweldsincident en te bereiken omstanders zijn omstand(er) die vatbaar zijn voor beïnvloeding. Uit het onderzoek blijkt dat het beste geïnvesteerd kan worden in collega's als kansrijk omstand(er).

Binnen bereik? De rol van omstanders bij agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak

Enzerink

Augustus 2013

Link: <http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/actueel/2013/Veilige-Publieke-Taak-Literatuuronderzoek-omstanders.pdf>

Agressie tegen werknemers met een publieke taak

In dit onderzoek van de Nationale Jeugdraad zijn jongeren bevraagd over werknemers met een publieke taak. Het blijkt dat zij het meeste respect hebben voor ambulancemedewerkers, artsen en brandweermedewerkers, en het minste respect voor conducteurs en stadswachten. Dit heeft te maken met de mate waarin iemand zijn eigen leven waagt om een ander te redden ('goed werk'). De jongeren keuren agressie tegen hulpverleners af en willen dat hier iets aan gedaan wordt zoals zware straffen. Een zeer kleine groep (8%) geeft aan zelf ooit dader te zijn geweest. Het gaat dan meestal om verbale agressie tegen een docent, conducteur of politieagent. Het overgrote deel van de jongeren vindt dat omstanders moeten ingrijpen. Of ze dat zelf doen hangt af van de situatie zoals kenmerken van de dader, houding werknemer, aanwezigheid omstanders, rol van vrienden en eigen persoonlijkheid.

Daarnaast vinden de jongeren het belangrijk geïnformeerd te worden over het werk van werknemers met een publieke taak. Ook vinden ze dat omstanders die ingrijpen bij een incident erkenning moeten krijgen en zouden zij graag voorlichting krijgen over hoe je het beste kunt ingrijpen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is tijdens het Nationaal Jeugddebate op 23 april 2012 in debat gegaan met jongeren over het thema 'Agressie tegen medewerkers met een publieke taak'. De jongeren hebben suggesties aangedragen ten aanzien van dit onderwerp. In augustus 2012 is de minister opnieuw in gesprek gegaan met een aantal jongeren over de suggesties.

Agressie tegen werknemers met een publieke taak
De Winter

Juli 2012

Link: http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/onderzoeken/Agressie_tegen_werknemers_met_een_publieke_taal_NJR_2012.pdf

Geweldplegers VPT: onderzoek naar plegers van geweld tegen werknemers met een publieke taak

Dit onderzoek van het Veiligheidshuis Utrecht richt zich op achtergronden van plegers van geweld tegen werknemers met een publieke taak. Er is gekeken naar achtergronden van plegers (indeling naar typen) en strafrechtelijke reacties op delicten van de geweldplegers. Het blijkt dat geweldplegers tegen de publieke taak ernstigere geweldplegers zijn dan overige geweldplegers. Daarnaast zijn ze vaak ouder, kampen ze met middelenmisbruik en zijn ze vaak bekend bij het Veiligheidshuis vanwege een omvangrijke geweldshistorie.

In eerder onderzoek van het Verwey Jonker Instituut en Bureau Beke zijn dadertypologieën opgesteld. In dit onderzoek van het Veiligheidshuis Utrecht heeft men onderzocht in hoeverre deze typen ook in de praktijk voorkomen. De resultaten hiervan laten zien dat daders zijn in te delen in de typen:

- de beïnvloedbare jongeren;
- de machteloos gefrustreerde geweldpleger;
- het korte lontje;
- geweld als leefstijl.

Opmerking is wel dat het erg lastig blijft eenduidig in te delen in typen. Ook geven de onderzoekers aan dat dadertypologieën waardevoller als kennis zijn dan voor gebruik in de praktijk omdat daders moeilijk te bereiken zijn, en de typologie daardoor in de praktijk lastig toepasbaar is.

Verwey Jonker Instituut typologieën:

- De machteloos gefrustreerde geweldpleger
- Het korte lontje
- De verwarde geweldpleger
- Geweld als leefstijl
- De beïnvloedbare jongere
- De incidentele geweldpleger onder invloed

Bureau Beke typologieën:

- De verslaafde geweldpleger
- De psychische onberekenbare geweldpleger
- De gewoontegeweldpleger
- De criminele geweldpleger

Geweldplegers VPT: onderzoek naar plegers van geweld tegen werknemers met een publieke taak Veiligheidshuis Utrecht

Januari 2013

Link: http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/onderzoeken/Eindrapportage_Plegers_van_geweld_tegen_werknemers_met_een_publieke_taak....pdf

4. Lokaalbestuurlijke aanpak

Het programma Veilige Publieke Taak heeft zich de afgelopen jaren gericht op het opzetten van VPT-regio's. In deze regio's werken gemeenten, politie, Openbaar Ministerie en grote werkgevers samen aan de aanpak van agressie en geweld. Uit de evaluatie van deze regionale ketenaanpak is naar voren gekomen dat gemeenten een sleutelrol vervullen bij de aanpak van agressie. De gemeente kan diverse partners samenbrengen en tot samenwerking stimuleren als het gaat om het aanpakken van geweld. Uit onderzoek is naar voren gekomen dat gemeenten deze regierol nog nauwelijks oppakken. Als zij dat wel zouden doen zouden zij de aanpak van agressie en geweld een flinke impuls kunnen geven. Op het gebied van lokaalbestuurlijke aanpak springt één onderzoek eruit: Bestuur in Actie.

Bestuur in Actie

Gemeentelijke bestuurders en managers krijgen te maken met agressie en geweld tegen hun medewerkers. Dit onderzoek richt zich op de rol die deze bestuurders en managers kunnen spelen in de aanpak van agressie en geweld. Om te kunnen handelen is het essentieel dat men weet dat er een incident heeft plaatsgevonden. Vervolgens kan worden besloten hoe men handelt. Er zijn vier vormen van handelen geconstateerd:

- Beleid over agressie ontwikkelen, implementeren en evalueren;
- Reageren op ernstige incidenten zowel naar slachtoffer als dader;
- Het agenderen van agressie en geweld;
- Indirecte vormen van handelen zoals het goede voorbeeld geven;

Het probleem van agressie en geweld tegen werknemers kan volgens dit onderzoek via de volgende drie perspectieven benaderd worden:

- Moreel vraagstuk: agressie en geweld is verwerpelijk en staat voor normvervaging; managers en bestuurders zijn beschermers van de publieke moraal.
- Arbotechnisch bedrijfsvoeringvraagstuk: agressie en geweld valt onder personeelszaken; managers spelen centrale rol, bestuurder alleen bij ernstige incidenten.
- Politieke bestuurlijke aangelegenheid: relatie burger en overheid, agressie en geweld kan onbedoeld gevolg van beleid zijn.

Bestuurders en managers kunnen al dan niet handelen na een incident. De keuze hierin heeft enkele gevolgen:

- Bijdrage aan steun, erkenning en verwerking;
- Beeldvorming: wat wordt getolereerd? Zowel intern als extern;
- Integriteit bestuur: wanneer wordt gehandhaafd?;
- Implementatie en naleving van beleid: worden regels nageleefd.

Uit het onderzoek blijkt dat er een aantal belangrijke implicaties zijn voor een structurele aanpak van agressie en geweld door bestuurders en managers.

- Blijvend agenderen;
- Zorgvuldig framen;
- Ontwikkelen en evalueren beleid;
- Implementeren beleid;
- Adequaat reageren op incidenten.

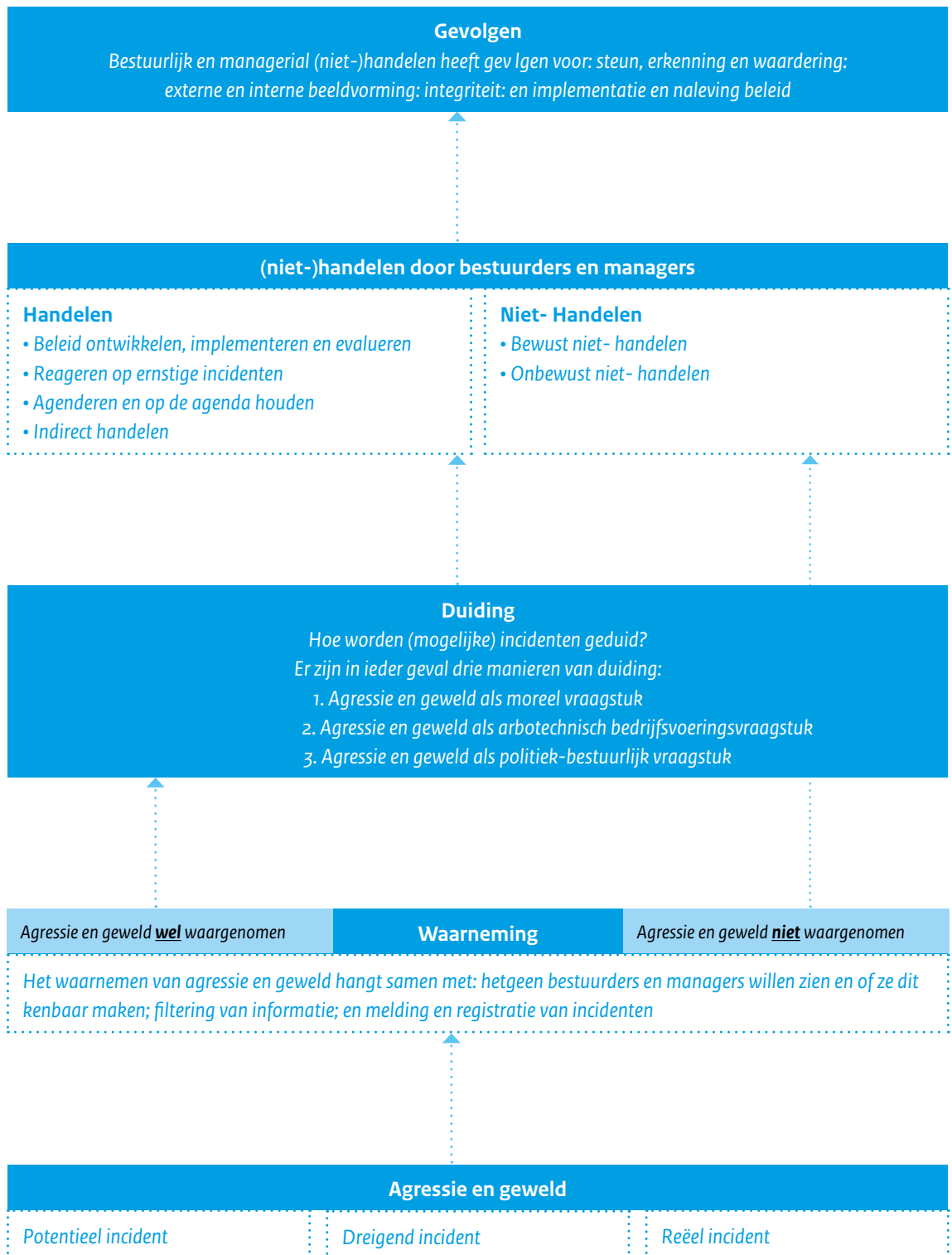
De interactie tussen deze vijf actiepunten noemen we professioneel samenspel. Hiervoor zijn spelregels nodig: wat zijn wiens taken?

De belangrijkste conclusie is dat het onderwerp VPT alleen structureel op de agenda staat in een gemeentelijke organisatie als er sprake is van een professionele samenwerking. Hierbij is belangrijk dat het onderwerp onderdeel wordt van andere thema's, zoals goede dienstverlening en integriteit.

Het rapport is begin 2014 verspreid onder gemeenten en beroepsverenigingen. Daarnaast is in gemeenten de discussie gestimuleerd over een professionele samenwerking tussen bestuurders en de organisatie op het gebied van VPT. Ook wordt samen met de Vereniging van Gemeentesecretarisseninvulling gegeven aan de rol van de gemeentesecretaris op het gebied van VPT / het veiligheidsdomein, waarbij het onderwerp VPT een plek krijgt bij zowel openbare orde en veiligheid als personeel en organisatie. Als laatste worden tussen gemeenten goede voorbeelden inzake ontwikkeling, implementatie en evaluatie van VPT-beleid uitgewisseld via leernetwerken, bijeenkomsten et cetera. Daarbij wordt de verbinding gelegd naar andere onderwerpen zoals integriteit, goede dienstverlening en decentralisatie.

Bestuur in Actie
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
December 2013

Link: http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/actueel/2014/rapport_Bestuur_in_Actie.pdf



5. Specifieke beroepsgroepen

De doelgroepen van het programma Veilige Publieke Taak bestaan uit zes sectoren, namelijk het openbaar vervoer, onderwijs, Rijk (openbaar bestuur en gemeenten), sociale zekerheid, veiligheid/justitie en zorg. Binnen deze doelgroepen worden ook onderzoeken uitgevoerd, waarvan er enkele hier worden besproken.

Politie

Geweld in de politiepraktijk

Deze studie gaat over geweld van en tegen de politie. De politie bezit een taakgericht, wettelijk verankerd en deskundig geweldmonopolie. Dit geweldgebruik vindt vrijwel altijd plaats in reactie op geweld tegen de politie. Echter ondermijnen maatschappelijke ontwikkelingen dit geweldsmonopolie, waardoor er vraag is naar een nieuw concept dat voldoet aan de verwachtingen ten aanzien van veiligheid, vrijheid en mensenrechten. Dit onderzoek behandelt de gehele context van geweldgebruik van de politie, van wettelijk kader tot criminaliteitscijfers en cijfers over aard en omvang van politiegeweld. Uitgebreide conclusies zijn te vinden in het rapport

Geweld in de politiepraktijk

Timmer

2012

Referentie: Timmer, J., & Visser, R. (2012). *Geweld in de politiepraktijk*. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Bedreigen en intimideren van OM-medewerkers en politiemensen

Dit onderzoek - dat in opdracht van het WODC is uitgevoerd - richt zich op aard, frequentie en gevolgen van bedreigingen en intimidaties van OM- en politiemedewerkers. Het geeft een overzicht van de literatuur hierover en daarnaast is er een empirisch onderzoek uitgevoerd.

30% van de medewerkers van het OM geeft aan ooit bedreigd of geïntimideerd te zijn tijdens het werk. Onder politiemedewerkers liggen de cijfers nog een stuk hoger: 43,8%. Dit kan verklaard worden door de aard van het werk. Agressie en geweld (waaronder bedreiging en intimidatie) komt vaker voor bij de politie. Ook heeft agressie en geweld tegen politiemensen vaker invloed op het werk dan bij OM-medewerkers. Bij de politie vinden de meeste incidenten face-to-face plaats en bij het OM telefonisch. Daders zijn vaak psychisch gestoorden, afkomstig uit probleemgezinnen of een criminele groepering.

Het subjectieve dreigingsniveau van een bedreiging of intimidatie is afhankelijk van verschillende negatieve factoren, zoals in hoeverre de privésituatie wordt

bedreigd, of de dreiging persoonsgericht is, of de bedreigingen stelselmatig zijn en onvoorspelbaarheid van de bedreigingen. Er zijn ook positieve factoren die de subjectieve beleving beïnvloeden, zoals steun vinden bij collega's, vertrouwen in de organisatie en werkplezier.

Het melden van een incident gebeurt bij OM medewerkers in driekwart van de gevallen en bij politiemedewerkers in vier vijfde van de gevallen. Bij de politie zijn de bedreigingen vaker persoonsgericht en bij het OM vaker organisatiegericht. Bij het OM liggen de motieven meer aan de organisatie kant: daders willen het strafproces beïnvloeden. Motieven voor geweld tegen de politie zijn meer reactief: politiemensen op afstand willen houden, wraakacties en door hevige emotie geïnitieerde uitingen. Het afschermen van het privé domein is belangrijk voor agenten en OM-medewerkers.

De zelfredzaamheid is hoog binnen het OM. De organisatie gaat goed om met incidenten. Toch zijn medewerkers niet altijd op de hoogte van beleid. Ongeveer de helft van de respondenten (in beiden beroepsgroepen) is niet op de hoogte van protocollen. Er zijn wel regelingen en opvang na incidenten, maar op dit gebied kan nog veel verbeterd worden. Het is belangrijk voor OM- en politiemedewerkers dat ze merken dat ze gesteund worden na incidenten. De onderzoekers doen de volgende aanbevelingen:

- Er dient een duidelijke structuur te komen voor praktische en sociaal-emotionele bijstand na een incident.
- Incidenten dienen consequent gemeld te worden.
- Geweldshantering dient verbeterd te worden.
- Aanpak dient zich te verleggen van bedreiging naar bedreiger (bijvoorbeeld stevige sancties en hogere prioriteit voor vervolging).

Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft gereageerd op dit rapport door te benadrukken dat aandacht voor bedreiging en intimidatie van OM- en politiemedewerkers de komende jaren hoog op de agenda blijft staan. De uitkomsten zijn intern bij het OM gecommuniceerd en er wordt gestreefd naar een veilig werkklimaat. Bij de politie is de afgelopen jaren al veel aandacht voor het onderwerp geweest. Er is een training mentale kracht opgezet evenals middelen om schade vergoed te krijgen. Daarnaast zal de politie gaan monitoren door middel van slachtofferonderzoek

Bedreigen en intimideren van OM medewerkers en politiemensen

Politieacademie

2013

Link: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/04/11/rapport-bedreigen-en-intimideren-van-om-en-politiemedewerkers.html>

- Negatieve uitkomstverwachtingen van assertieve reacties;
- Minder vertrouwen in eigen assertieve reacties;
- Negatief mensbeeld hebben;
- Meer gespannenheid;
- Vijandig waarnemen.

De onderzoekers doen de aanbevelingen om in trainingen meer aandacht te besteden aan mentale processen aan om de kans op geweldservaringen voor politieambtenaren te verminderen.

Geweld tegen de politie. De rol van mentale processen van de politieambtenaar.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het programma Politie & Wetenschap. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de rol van psychologische factoren bij geweldservaringen om uiteindelijk bij te dragen aan de inperking van geweld tegen politieambtenaren en de verbetering van nazorg na een incident. Het onderzoek richt zich op verschil in mentale processen van geweldsbeleving bij de politie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het sociale informatie verwerkingsmodel (SIP) van Crick en Dodge. Dit model verklaart aanpassing en gedrag door mensen in sociale situaties. Mensen doorlopen verschillende stappen (waarnemen, interpreteren, doelstellen, responsgeneratie en het keuzeprocess) om hun handelen te bepalen.

Deze mentale stappen van politieambtenaren blijken redelijk goed geweldservaringen te kunnen verklaren. Het hebben van minder ervaring (jonger, lagere opleiding en minder praktijkervaring) zorgt voor een hogere kans op met aanraking agressie en geweld. Daarnaast hangt het werken op risicovollere tijden samen met een positiever beeld van agressieve reacties dan van assertieve reacties. Met andere woorden, politieambtenaren die meer werken op risicotijden zijn eerder geneigd tot agressieve reacties dan politieambtenaren die minder op risicotijden werken.

Het hebben van een negatief mensbeeld en boos of gespannen zijn zorgt voor een vijandiger waarneming. Dit houdt in dat een politieambtenaar die bijvoorbeeld gespannen is situaties eerder als vijandig of agressief waarneemt dan een politieambtenaar die niet gespannen is. Vervolgens is het ook zo dat wanneer een politieambtenaar vaker geweld heeft meegemaakt deze vervolgens situaties sneller als vijandig beoordeelt.

Samenvattend hebben politieambtenaren met de volgende persoonlijke kenmerken of mentale processen meer kans op geweldservaringen.

Geweld tegen de politie. De rol van mentale processen van de politieambtenaar

Erasmus Universiteit

2013

Link: <https://www.politieacademie.nl/kennisonderzoek/kennis/mediatheek/pdf/88457.PDF>

De nazorg nader bekeken. Een onderzoek naar het nazorgtraject na incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren

Deze master scriptie kijkt naar de mate van tevredenheid van politieambtenaren over het nazorgtraject na slachtofferschap van incidenten met agressie en geweld bij de Eenheid Rotterdam. Vrijwel alle deelnemers aan dit onderzoek hebben te maken met agressie en geweld tijdens het politie werk en vinden het onacceptabel. Zij vinden het zeer belangrijk aangifte te doen om een signaal naar de verdachte te geven. Er bestaat een afdeling Geweld Tegen Politieambtenaren (GTPA) die bijstand verleent bij de afwikkeling na een incident zoals het verhalen van schade. Dit wordt als erg positief ervaren vanwege het uit handen nemen van werk en de duidelijke werkwijze. De respondenten geven aan dat de impact na een incident vaak groot is. Zij geven aan vooral behoefte te hebben aan een luisterend oor, erkenning en informatie over de vervolgprocedure. Daarnaast is er behoefte aan emotionele steun thuis. Aanwezigheid van het bedrijfsopvangteam (BOT) wordt als goed ervaren, ook al is er niet altijd behoefte aan.

De aanbeveling wordt gedaan om dit onderzoek te herhalen bij alle eenheden in Nederland om zo een landelijk beeld te krijgen van het nazorgtraject bij de politie na incidenten met agressie en geweld.

De nazorg nader bekeken. Een onderzoek naar het nazorgtraject na incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren

Vink

Juli 2013

Link: <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/280409/Masterthesis%20Nanet%20Vink.pdf?sequence=1>

Brandweer

Agressie tegen brandweerpersoneel

Het Nederlands Instituut voor Fysieke Veiligheid heeft een verkennend onderzoek gedaan naar agressie en geweld tegen de brandweer. Hieruit zijn een kennisrapport en een casusrapport voortgekomen. Het casusrapport beschrijft vijftien casussen van brandweerpersoneel met agressie en geweld. Per casus wordt ingegaan op de impact, reactie van de medewerker en afhandeling van het incident. In het kennisrapport worden deze casussen verder besproken door kennis uit de literatuur erop toe te passen. Hierna volgen enkele aanbevelingen. De twee rapporten samen geven een goed beeld van agressie en geweld tegen de brandweer en de omgang hiermee. De belangrijkste resultaten worden hier kort besproken.

Iets minder dan de helft van het brandweer personeel wordt jaarlijks geconfronteerd met agressie en geweld. Brandweerblieden in de leeftijdscategorie 34-47 jaar worden het vaakst slachtoffer. Daarnaast worden beroepskrachten vaker slachtoffer dan vrijwilligers, en werknemers in de repressieve dienst vaker dan werknemers in de preventieve dienst. Daders zijn meestal van het mannelijk geslacht en veelal onder invloed van drank of drugs. Incidenten vinden meestal 's avonds of 's nachts plaats, vaker in een stedelijke omgeving en de piek ligt tijdens de jaarwisseling (53% van alle incidenten!). Voor het hanteren van agressie en geweld is luisteren, feedback geven en respect tonen van belang. Net als het hebben van een kalme en resolute uitstraling.

De auteurs doen een aantal aanbevelingen. De eerste aanbeveling betreft het vergroten van de meldingsbereidheid door middel van normstelling en het verbeteren van de registratie. Daarnaast wordt aanbevolen om de omgang met agressie te verbeteren door middel van afstemming hulpdiensten, bewustwording, trainingen en afhandeling. Bij het lezen van dit rapport dient men rekening te houden met het feit dat resultaten niet zonder meer generaliseerbaar zijn omdat deze slechts gebaseerd zijn op enkele casussen.

Agressie tegen brandweerpersoneel

NIFV

Juni 2012

Link: <http://www.evpt.nl/aanpak-agressie/onderzoeken/agressie-tegen-brandweerpersoneel/>

+ http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/onderzoeken/brandweer_KP_Agressie.pdf

Zorg

Behoeftte aan informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties Behoeftte aan informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties

Dit onderzoek is uitgevoerd door CAOP Research in opdracht van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. In het onderzoek is gekeken naar het voorkomen van en het beleid over agressie en geweld tegen medewerkers van welzijnsorganisaties door middel van een Quick Scan onder hooggeplaatste werknemers van welzijnsorganisaties. Hieruit blijkt dat een vijfde van deze managers regelmatig geconfronteerd wordt met agressie en geweld in hun organisatie. Het grootste deel gaf aan actueel beleid en heldere procedures te hebben rondom agressie en geweld en dat dit ook een hoge prioriteit heeft. Daarnaast gaf twee derde aan dat werknemers goed getraind zijn en dat de organisatie beschikt over werkplekken en middelen die zorgen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd. Er wordt dus over het algemeen positief geoordeeld over het agressie en geweld beleid door managers. Dit geldt ook voor de cultuur (agressie incidenten zijn bespreekbaar) en de reactie van leidinggevenden na een incident. Echter, het blijkt dat de uitvoering in de praktijk soms achterblijft. Er is daarom behoefte aan een instrument ter vermindering van agressie en geweld.

Behoeftte aan informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties

CAOP

Januari 2013

Link: http://www.caop.nl/uploads/media/Alles_wel_Quickscan_naar_de_behoeftte_aan_informatie_en_ondersteuning_van_maatregelen_tegen_agressie_en_geweld_in_welzijnsorganisaties.pdf

6. Beleid

Verskillende onderzoeken richten zich op implementatie, evaluatie en advies over VPT-beleid. In dit hoofdstuk worden enkele van deze onderzoeken gepresenteerd.

Invloed van sociale netwerken op de implementatie van agressie- en geweldsbeleid op scholen.

Het onderwijs ondervindt drempels in het invoeren van VPT-beleid doordat veiligheid niet in de genen van de school zit, scholen moeite hebben met harde normstelling en maatregelen, er angst is voor reputatieschade en het geen hoge prioriteit heeft. Dit onderzoek richt zich daarom op implementatie van veiligheidsbeleid in scholen en betreft hierbij de ketenrelaties om zo het communicatiebeleid van de school te verbeteren.

Er is onderzoek gedaan onder acht middelbare scholen. Uit het onderzoek blijkt dat scholen een zeer verschillende aanpak hanteren op het gebied van veiligheidsbeleid. Intern bij scholen is er onduidelijkheid over het beleid, vooral wat betreft de verantwoordelijkheid van implementatie van het beleid. Daarnaast is een groot deel van het beleid ongeschreven. Protocollen worden als 'papierene tijgers' gezien. Als er incidenten zijn wordt in de meeste gevallen een reactie naar de dader gegeven en wordt nazorg als vanzelfsprekend gezien. Een aandachtspunt is het melden van incidenten. Dit gebeurt te weinig. Afhandeling na incidenten vindt plaats binnen de school. Contact met externe actoren (zoals politie) komt weinig voor. De rol van externe pionnen in het samenwerkingsconvenant met veiligheidspartners van de school is dan ook nog vaak beperkt. De onderzoekers stellen dat betere samenwerking gewenst is tussen scholen en andere partijen zoals politie en HALT. De gemeente kan hierbij de coördinerende rol spelen en de partijen verbinden.

Er zijn enkele pijlers van belang. Op het gebied van cultuur zijn een open sfeer, transparantie en duidelijke normen en communicatie belangrijk. Daarnaast dient de verantwoordelijkheid voor veiligheid bij één persoon te komen en is specialistische kennis over veiligheid nodig in scholen. Op het gebied van het imago van de school is veiligheid een taboe. Onveiligheid op de school kan namelijk leiden tot imagoschade. Als laatste is het van belang dat de primaire taakstelling onderwijs blijft, maar veiligheid dient hierbij betrokken te worden. Er komt naar voren dat scholen genoeg doen aan het voorkomen van incidenten: dit gebeurt door middel van 'sfeerkeepers', regels voor medewerkers, reactie geven richting daders en nazorg voor slachtoffers. Een

verbeterpunt dat de onderzoekers noemen is het melden en registreren van incidenten.

Naar aanleiding van het rapport is een bijeenkomst georganiseerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hierbij waren de actoren aanwezig die de communicatie richting scholen over VPT nader kunnen invullen. In de bijeenkomst werd geconcludeerd dat er een belangrijke rol is weggelegd voor de gemeente en dat de communicatie vanuit de zogenaamde 'tussenpartijen' herzien moet worden. Scholen blijken namelijk weinig tot niet van hun bestaan af te weten, laat staan van hun diensten.

Invloed van sociale netwerken op de implementatie van agressie- en geweldsbeleid op scholen.

Motivation

2014

Referentie: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/06/10/de-invloed-van-sociale-netwerken-op-de-implementatie-van-agressie-en-geweldsbeleid-op-scholen.html>

Onderzoek aanbevelingen

Deze afbeelding geeft de aanbevelingen van het onderzoek weer. De verschillende pijlers zijn afgebeeld met daaronder bijbehorende sleutelbegrippen. Onder de pijlers staan de actoren die een rol hierbij kunnen vervullen. Onderaan worden algemene aanbevelingen en aanbevelingen voor communicatie gedaan.

| | Pijler 1 | Pijler 2 | Pijler 3 | Pijler 4 | Pijler 5 |
|---|---|--|--|---|--|
| 5 Pijlers & sleutelbegrippen | Cultuur Open sfeer Transparantie Duidelijke Normen Heldere Communicatie Sociale Steun Vertrouwen | Leiderschap Eigenaarschap Verantwoordelijkheid Veiligheidsbeleid Opvolgen Sanctioneren Evalueren & Afronden | Expertise Handelingsbekwaam Kennis en ervaring Externe ondersteuning Gemeente Samenwerking Training | Imago marktwaarde vuile was taboe incidenten urgentie | Taakstelling onderwijs |
| Factoren in of dichtbij scholen | Locatie & Algemeen bestuur (U+B) | Algemeen bestuur (B) | Algemeen bestuur (B) | Algemeen bestuur (B) | Algemeen bestuur (B) |
| | Teamleiders (U) | P&O (U) | Gemeente (A&O) / politie (F&O) | Locatie directeur (U) | Locatie directeur (U) |
| | Veiligheids-coördinator (U) | | Halt (F+A&O) | Training & Educatie (U+A&O) | Educatie & Advies (U+A&O) |
| Tussenpartijen | | VO-Raad (A+S) | Training & educatie (U+A&O) | VO-raad (A+S) | VO-raad (A+S) |
| | CSV (F+A&O) | CSV (F+A&O) | CSV (F+A&O) | EVTP (F+A&O+S) | Vakbonden (A+S) |
| | EVTP (F+A&O+S) | Onderwijsinspectie (C) | EVTP (F+A&O+S) | | Onderwijsinspectie (C) |
| Aanknopingspunten t.b.v. communicatiebeleid | Template voor interne communicatie Waaier met gedragscodes Stroomschema | Profielschets Concretiseren Verwachtingen/voorwaarden Explicite maatstaven | Zichtbaarheid van kennis (instellingen vergroten) Partners bij elkaar brengen | Relatie tussen imago & veiligheid benadrukken Concrete scenario's aanbieden als voorbeeldcases | Meer aandacht voor pedagogisch klimaat Dubbelrol benoemen Expliciteren |
| Algemene aanbeveling | Maatwerk | Opwaarderen veiligheids-coördinator | Rol gemeente versterken | Herdefiniëren sociale veiligheid | Pedagogische taak en voorwaarden onderdeel maken van het veiligheidsplan |

Evaluatie Eenduidige landelijke Afspraken

In 2012 is in opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Veiligheid en Justitie een evaluatie uitgevoerd naar de naleving van de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA). Dit zijn afspraken over aanpak en afhandeling van incidenten tegen werknemers met een publieke taak. De afspraken tussen OM en politie bevorderen een snelle afhandeling, wat een gunstig effect heeft op de meldingsbereidheid. Uit dit evaluatieonderzoek blijkt dat de afspraken over het algemeen goed worden nageleefd. Ze zijn bekend bij medewerkers en worden onderschreven. ELA leidt tot effectievere samenwerking en tot ketenintensivering.

Het blijkt dat slachtoffers meer centraal gesteld moeten worden en goed moeten worden voorzien van informatie over hun zaak door politie en OM. Daarnaast dient opsporing en vervolging van agressie tegen werknemers met een publieke taak hoge prioriteit te krijgen bij politie en OM en is eenduidige registratie en informatieanalyse nodig op overkoepelend niveau.

Bij de politie wordt de meerderheid van de afspraken goed nageleefd, vooral wat betreft kwaliteit van onderzoek en processen-verbaal en wat betreft de samenwerking met gemeenten. Een aanbeveling voor de politie is om de implementatie van de aanpak, die nu vooral juist wordt toegepast bij de politie, te verbreden naar andere sectoren. Als ander verbeterpunt voor de politie wordt eenduidigere registratie van VPT zaken genoemd.

Ook bij het OM wordt het overgrote deel van de afspraken goed nageleefd, vooral met betrekking op prioriteit vervolging en lik-op-stukbeleid. Als aanbeveling voor het OM wordt geadviseerd slachtoffers centraler te stellen en het communicatiebeleid te verbeteren.

Daarnaast geldt voor werkgevers dat zij moeten investeren in een betere samenwerking met politie en OM.

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de verbeterpunten in 2013 onder de aandacht gebracht bij de verschillende partijen. Er zal tweejaarlijks een zelfevaluatie plaatsvinden naar de inbedding van de

afspraken. Binnen het OM is een portefeuillehouder VPT gekomen die verschillende acties organiseert, zoals de week van de VPT in april 2014. Hier is nog wel vooruitgang te boeken. Het programma Veilige Publieke Taak zal samen met het ministerie van Veiligheid en Justitie de politie en het OM blijven aansporen werk te maken van de ELA.

Evaluatie Eenduidige landelijke Afspraken

DSP-groep

December 2012

Link: <http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/Praktijkvoorbeelden/evaluatie-eenduidige-landelijke-afspraken-ela.pdf>

De juiste snaar. Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alcohol- en/of drugsgebruik

Dit onderzoek naar effectief omgaan met door alcohol- en drugsgebruik veroorzaakte agressie is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het uitgaansleven is een domein waarin werknemers met een publieke taak veel worden geconfronteerd met geweld. Er worden vaak middelen zoals alcohol, amfetamine en cocaïne gebruikt die kunnen leiden tot gewelddadig gedrag. Er kan een wij-zij situatie ontstaan, waarin burgers en autoriteit twee groepen vormen die tegenover elkaar komen te staan. Hulpverleners zijn nog niet goed in het herkennen welke middelen een persoon gebruikt heeft en hoe hiermee om te gaan. Het blijkt dat groepen met een sterke groeps cultuur, veel mannen bij elkaar, toeristen en onervaren stappers het meeste betrokken zijn bij agressie en geweld tegen hulpverleners in combinatie met middelengebruik. Aanleiding voor geweld kunnen bijvoorbeeld controlemomenten of ongeduld zijn.

Kennisverspreiding en kennisimplementatie zijn belangrijk: hoe is te herkennen welke middelen iemand heeft gebruikt en wat doet dit met zijn of haar gedrag? Technieken om middelengebruik in te schatten ontbreken namelijk: kennis over drugs en de setting waarin gebruikt wordt is nodig. Daarnaast zijn heldere communicatie, respect en begrip van achtergronden van de groep belangrijk voor de werknemer om rekening mee te houden in een conflictsituatie. Als laatste is het belangrijk om incidenten waarbij middelengebruik speelt te registreren, zodat hiervan een beter beeld ontstaat.

De juiste snaar. Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alcohol- en/of drugsgebruik
WODC

2012

Link: http://www.beke.nl/doc/2012/De_Juiste%20_snaar_download.pdf

Achtergronddocument bij Multidisciplinaire Richtlijn Agressie en Geweld in de werksituatie

In 2013 heeft de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) een richtlijn uitgegeven. Het doel van deze richtlijn is aanbevelingen te geven voor interventies en oplossingen voor het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld in het werk. Bij de richtlijn is tegelijk een achtergronddocument gepubliceerd waarin de wetenschappelijke verantwoording en onderbouwing van de aanbevelingen in de richtlijn staan. Het achtergronddocument richt zich op agressie tijdens werk in het algemeen. Het blijkt dat de psychosociale arbeidsbelasting van werknemers en de kwaliteit van dienstverlening van een bepaalde organisatie is gerelateerd aan het risico op agressie.

Op het gebied van omgevingsinrichting zijn verschillende interventies mogelijk zoals: juiste verlichting, plaatsing van bijvoorbeeld kassa's en deuren, bewakingscamera's en barrières tussen medewerkers en klanten (zoals een balie). Daarnaast kan ook op het gebied van organisatie geïnterveneerd worden door middel van werkafspraken. Bijvoorbeeld s' avonds twee medewerkers, training, samenwerking met politie. Kortom: het advies is om een agressie en geweldprotocol te ontwikkelen. Als laatste is het belangrijk na een incident direct in actie komen door melden en registreren, praktische steun bieden en eventueel bedrijfsarts inschakelen. Dit is zeer belangrijk voor de verwerking.

Achtergronddocument bij Multidisciplinaire Richtlijn Agressie en Geweld in de werksituatie
NVAB

Januari 2013

Link: http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Richtlijnen/Agressie_en_geweld/13-02-01_ADOC_RL_Agressie_en_geweld_def.pdf

Literatuurlijst

Bergman, E., Valk, H., & de Vries, M. (2013). *Agressie tegen publieke dienstverleners*. Hilversum: Stichting Maatschappij en Veiligheid.

Brekelmans, J., van den Tillaart, J., & Homburg, G. (2013). *Metamonitor Veilige Publieke Taak 2013*. Amsterdam: Regioplan.

Burema, M., & Vegter, F. d. (2014). *Invloed van sociale netwerken op de implementatie van agressie- en geweldsbeleid op scholen*. Amsterdam: Motivaction.

CAOP. (2013). *Alles wel? Quick Scan naar de behoefte aan informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties*. Den Haag: CAOP.

Everink, S. (2013). *Binnen Bereik? De rol van omstanders bij geweld tegen mensen met een publiek taak*. Den Haag: Veilige Publieke Taak.

Ferwerda, H., van Hasselt, N., van Ham, T. & Voorham, L. (2012). *De juiste snaar. Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld, als gevolg van alcohol- en/of drugsgebruik*. WODC: Den Haag

Fischer, T., & Reemst van, L. (2014). *Slachtofferschap in de publieke taak. Een secundaire data-analyse op basis van monitoren van programma Veilige Publieke Taak*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Flight, S. (2012). *Evaluatie Eenduidige Landelijke Afspraken*. Amsterdam: DSP-Groep.

Jansen, T., van den Brink, G., & Kneyber, R. (2012). *Gezagsdragers: de publieke taak op zoek naar haar verdedigers*. Amsterdam: Boom.

Middelaar, v. R. (2012). *Geweldplegers VPT: Onderzoek naar plegers van geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Utrecht: Veiligheidshuis regio Utrecht.

Noordergraaf, M., Burger, N., Stolwijk, D., van der Meulen, M., Netten, J., & Zwenk, F. (2013). *Bestuur in Actie*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Oberijé, N., Van Rossum, W.F. & In 't Veld, M.G. (2012). *Agressie tegen brandweerpersoneel; ervaringen uit de praktijk*. Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid: Arnhem.

Politieacademie. (2013). *Bedreigen en intimideren van OM-medewerkers en politiemensen*. -: Politieacademie.

Rispens, S., Taris, T., van den Bossche, S., Gouw, A., Gorissen-van de Rijt, S., Dogger, J., et al. (2013). *Achtergronddocument bij de Multidisciplinaire richtlijn. Agressie en geweld in de werksituatie*. Utrecht: NVAB.

Timmer, J., & Visser, R. (2012). *Geweld in de politiepraktijk*. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Tillaart van den, J., Berndsen, F., Homburg, G., & Kriek, F. (2012). *Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur. Meting 2012*. Amsterdam: Regioplan.

Van Reemst, L., Fisher, T., & van Dongen, S. (2013). *Risicofactoren voor herhaald slachtofferschap*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Van Reemst, L., Fisher, T., & Zwirs, B. (2013). *Geweld tegen de politie. De rol van mentale processen van de politieambtenaar*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Van Stokkom, B. (2013). *Met gezag! Agressie tegen werknemers met een publieke taak: inzicht en uitzicht*. Den Haag: Boom Lemma.

Vink, N. (2013). *De nazorg nader bekeken*. . Utrecht: Universiteit Utrecht.

Ufkes, E.G. & Giebels, E. (2014). *Agressie en Geweld Tegen Werknemers met een Publieke Taak*. Universiteit Twente: Enchede.

Winter de, M. (2012). *Agressie tegen werknemers met een publieke taak*. Utrecht: NJR.

Overige relevante VPT-literatuur 2012-2013

De volgende literatuur is niet als beschrijving opgenomen in het overzicht vanwege beperkte stukken in het onderzoek over VPT en/of mindere relevantie, maar is in de literatuurlijst wel een vermelding waard.

Van Beek, I., Taris, T.W. & Schaufeli, W.B. (2013). De psychosociale gezondheid van politiepersoneel. WODC: Den Haag.


Bogaerts, S. (2013). Mentale Kracht. Tilburg: Intervict.

Bosmans, M. & Pemberton, A. (2012). Straftoemeting bij geweld tegen kwalificerende slachtoffers: een replicatiestudie. Tilburg: Intervict.

Burger, N., Zwenk, F., Reiffers, R. & Dückers, M. (2013). Implementatiemonitor. Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden. Impact: Diemen.

De Laat, M. (2013). Aangiftebereidheid onder ambulancemedewerkers. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Witt, de L. (2013). "Handen af van onze hulpverleners". Een onderzoek naar de campagne. Amsterdam: Trendbox.



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

Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma Veilige Publieke Taak

Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag

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