

**VOORTGANGSRAPPORTAGE**

**PROGRAMMA VEILIGE PUBLIEKE TAAK**

**juli- december 2014**

---

## Inhoudsopgave

### Deel 1. Hoofdpijnen van de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak

<b>1. Het stimuleren van de lokale bestuurlijke aanpak en van de aanpak door werkgevers en werknemers (op basis van de acht VPT-maatregelen) .....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Veilige Publieke Taak (VPT-)regio's .....</i>	3
1.2. <i>Veilige Publieke Taak en gemeenten.....</i>	4
1.3. <i>Expertisecentrum Veilige Publieke Taak .....</i>	5
<b>2. Het doorontwikkelen van de preventieve aanpak van agressie en geweld. ....</b>	<b>6</b>
2.1. <i>Professionalisering medewerkers .....</i>	6
2.2. <i>Ingrijpen door omstanders.....</i>	6
<b>3. Implementatie van de dadergerichte aanpak. ....</b>	<b>7</b>
3.1. <i>Zwaardere straffen .....</i>	7
3.2. <i>Halt-straf Veilige Publieke Taak .....</i>	8

### Deel 2. Korte beschrijving van de voortgang in de sectoren onderwijs, zorg, veiligheid, openbaar bestuur, sociale zekerheid en openbaar vervoer.

1. Onderwijs.....	9
2. Zorg .....	10
3. Veiligheid, justitie, handhaving en inspecties .....	10
4. Openbaar bestuur .....	13
5. Sociale zekerheid .....	15
6. Openbaar vervoer .....	16

## **Voortgangsrapportage Veilige Publieke Taak (VPT) juli – december 2014**

De aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak vindt plaats langs drie hoofdlijnen. Het betreft:

- Het stimuleren van de lokale bestuurlijke aanpak en van de aanpak door werkgevers en werknemers (op basis van de acht VPT-maatregelen<sup>1</sup>);
- Het doorontwikkelen van de preventieve aanpak van agressie en geweld;
- Het implementeren van de dadergerichte aanpak.

In deel 1 van deze rapportage wordt verslag gedaan van de inspanningen en activiteiten per hoofdlijn van de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak in de periode juli tot en met december 2014.

In deel 2 van deze rapportage is een korte beschrijving opgenomen van de voortgang in de aanpak bij een (niet uitputtend) aantal organisaties in de sectoren onderwijs, zorg, veiligheid, openbaar bestuur, openbaar vervoer en sociale zekerheid.

### **Deel 1. Hoofdlijnen van de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak**

#### **1. Het stimuleren van de lokale bestuurlijke aanpak en van de aanpak door werkgevers en werknemers (op basis van de acht VPT-maatregelen)**

Werkgevers met een publieke taak, vervoerders, politie, Openbaar Ministerie etc. zijn primair verantwoordelijk voor een veilige werkplek (Arbowet) en daarmee voor de aanpak van agressie. In die aanpak hebben werkgevers op verschillende manieren te maken met de gemeente, die dan ook een sleutelrol vervult in de integrale aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

De gemeente stimuleert enerzijds lokale organisaties met een publieke taak om hun verantwoordelijkheid als werkgever te nemen en anderzijds de lokale veiligheidspartners om agressie en geweld te bestrijden en te bestraffen.

De regierol op de lokale bestuurlijke aanpak voert de gemeente primair via de lokale (veiligheids)plannen en overleggen. Daarnaast heeft de gemeente ook instrumenten tot haar beschikking om anderen tot maatregelen te dwingen op het gebied van veiligheid, bijvoorbeeld in de vorm van opdrachten en bij verlening van vergunningen of subsidies.

De gemeente kan bovengenoemde regierol richting andere lokale werkgevers uiteraard niet goed vervullen als zij zelf als werkgever haar zaken niet op orde heeft. De gemeente heeft een voorbeeldfunctie. Bovendien vinden er (relatief) veel incidenten plaats ten opzichte van gemeenteambtenaren en burgemeesters. In de VPT-aanpak is het daarom cruciaal dat ook gemeenten hun werkgeversverantwoordelijkheid nemen.

##### *1.1. Veilige Publieke Taak (VPT-)regio's*

Vanaf 2010 is het programma VPT actief met de inrichting van de zogenaamde VPT-regio's. In samenspraak met actieve bestuurders, regionale grote werkgevers, politie en het Openbaar Ministerie zijn verschillende samenwerkingsverbanden ingericht. Eind 2013 heeft dit geresulteerd in een landelijk dekkend netwerk met 16 VPT-regio's. De samenwerking tussen partijen binnen de regio's en de verschillende instrumenten die bestuurders kunnen benutten om in de preventieve sfeer te kunnen optreden, sluiten nauw aan bij het veiligheidsbeleid van gemeenten. Door deze gezamenlijke en integrale aanpak kan de landelijke en regionale 'zero tolerance' norm als basis dienen en verder uitgedragen worden in de uitvoering van werkzaamheden door de professional.

---

<sup>1</sup> Het VPT-beleid voorziet in acht maatregelen: een norm stellen, melden van agressie en geweld, registreren van incidenten, voorlichting en training aan medewerkers, een duidelijk signaal aan daders, het bevorderen van aangifte bij de politie, het verhalen van schade en het bieden van opvang en nazorg.

De regio's zijn ieder verschillend van aard en omvang, waardoor deze een colour locale hebben en aansluiten bij de specifieke wensen en behoeften per regio. De basisgedachte is dat de activiteiten van onderop worden vormgegeven en worden uitgebreid en een onderdeel van de organisaties zelf worden. Met de activiteiten in het kader van de aanpak van agressie tegen medewerkers met een publieke taak wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande (bestuurlijke) overlegstructuren. Per regio vervult een burgemeester of Commissaris van de Koning richting partijen in de regio de rol van 'boegbeeld' van de aanpak van agressie. Ook de andere lokale bestuurders en bestuurders van werkgeversorganisaties uit de regio zijn ambassadeurs. Met subsidie vanuit het programma VPT organiseren het regionale 'boegbeeld' en de ambassadeurs - ondersteund door een regionaal projectleider VPT - activiteiten en zorgen zij voor draagvlak en commitment voor de implementatie en borging van de aanpak bij de primair verantwoordelijke werkgevers in de regio. Via netwerkbijeenkomsten - zoals 'join the club' tafels - delen de ambassadeurs hun ervaringen en best practices met elkaar en met overige regionale stakeholders. Politie en Openbaar Ministerie sluiten bij deze bijeenkomsten aan om de strafrechtelijke aanpak daarop aan te sluiten. Op deze wijze worden meer organisaties geïnspireerd om het onderwerp op de agenda te zetten en te houden. Daarnaast weet men elkaar sectoroverstijgend ook beter te vinden op het thema. Hoewel de werkprocessen per organisatie verschillend zijn, kan men in de aanpak van agressie en geweld van elkaar leren en samen optrekken. Dit alles heeft als resultaat dat de activiteiten in de VPT-keten beter gestroomlijnd worden en men elkaar weet te vinden.

De subsidiering van de VPT-regio's was in eerste aanleg voorzien tot eind 2014. Vanwege de positieve invloed van de regio's op de implementatie van het VPT-beleid heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties besloten ook voor 2015 en 2016 - dus tot het eind van het programma VPT - subsidie voor de regio's beschikbaar te stellen. Op basis van de ervaringen in de regio's vanaf 2010 zijn medio 2014, samen met de projectleiders uit de regio's, uitgangspunten geformuleerd voor de doorstart van de VPT-regio's in 2015 en verder. In de tweede helft van 2014 heeft het programma VPT in overleg met de afzonderlijke regio's de voorbereidingen getroffen voor het vervolg van (de subsidiering van) de VPT-regio's in 2015-2016. Het accent heeft daarbij niet alleen gelegen op het activiteitenplan voor die jaren, maar nadrukkelijk ook op de borging van de aanpak van agressie en geweld binnen de organisaties en het openbaar bestuur in de regio. Deze borging dient plaats te vinden op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Hierbij kan gedacht worden aan het opnemen van het thema in (bestaande) regionaal overleg en besluitvorming en de inhoudelijke borging van de VPT-aanpak in het lokale en regionale beleid. In het kader van de borging wordt ook gekeken naar aanpalende thema's zoals integriteit, decentralisaties en intimidatie van politieke ambtsdragers vanuit ondermijnende criminaliteit. Door deze verbreding wordt groter draagvlak verkregen en worden dwarsverbanden tussen andere thema's aangebracht. In de voortgangsrapportage over de eerste helft 2015 wordt de Tweede Kamer nader geïnformeerd over de activiteiten en (borgings)plannen van de VPT-regio's.

### *1.2. Veilige Publieke Taak en gemeenten*

In 2014 is in opdracht van het programma VPT het project 'Veilige Publieke Taak gemeenten' vanuit het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) van start gegaan. Dit project streeft ernaar dat de 35 grootste gemeenten VPT opnemen in het (integraal veiligheids)beleid en dat deze gemeenten zichtbaar bevorderen dat ook (grote) werkgevers in hun gemeente de acht VPT-maatregelen invoeren.

In de verslagperiode heeft het CCV met verschillende steden gesprekken gevoerd. Met negen steden is na telefonisch overleg besloten om geen gesprek ter plaatse aan te gaan, aangezien deze steden daar op dit moment geen behoefte aan hadden. Een eyeopener voor de meeste steden is dat zij niet alleen via de HRM/personeelslijn iets aan VPT kunnen doen maar juist ook via de openbare orde en veiligheid (OOV) aanvliegrouete.

Naar aanleiding van de gevoerde gesprekken heeft het CCV de manier waarop de steden VPT kunnen opnemen in hun veiligheidsbeleid neergelegd in een infosheet, een webdossier en een film. Op 25 september 2014 heeft het CCV samen met de VPT-regio Noord-Nederland een VPT bijeenkomst georganiseerd voor de OOV-ambtenaren uit die regio. Daarnaast organiseerden het CCV en het expertisecentrum Veilige Publieke Taak op 6 november 2014 gezamenlijk een landelijke bijeenkomst over 'VPT en integrale veiligheid'.

In totaal hebben nu 17 van de 35 grootste gemeenten VPT opgenomen in hun integrale veiligheidsbeleid. De meeste van de overige steden gaan dit hoogstwaarschijnlijk doen bij de totstandkoming van een nieuw integraal veiligheidsbeleid. Vanuit het programma VPT zal dit worden gemonitord.

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is in de verslagperiode een verkenning uitgevoerd naar de mogelijke gevolgen van de drie decentralisaties in het sociale domein voor de interactie tussen burger en overheid. De verkenning richt zich met name op de interactie tussen een hulpvragende burger en een zorgverlener of gemeenteambtenaar. Risico's die in de verkenning benoemd worden, zijn een stijging van miscommunicatie, agressie en geweld en integriteitsdilemma's. De verkenning biedt vervolgens oplossingsrichtingen aan gemeenten hoe hier mee om te gaan.

Inmiddels heeft het expertisecentrum Veilige Publieke Taak een factsheet en een checklist over de decentralisaties gemaakt. Deze geven gemeenten en sociale wijkteams informatie over hoe om te gaan met risico's voor de veiligheid. In aansluiting daarop is eind 2014 in opdracht van het programma VPT een pilot gestart met wijkteams van drie gemeenten. De pilot bestaat uit dilemmasessies per wijkteam en een gesprek met de leidinggevenden van die wijkteams. Doel van de sessies en de gesprekken is om dilemma's rondom dienstverlening, agressie en geweld en integriteit bespreekbaar te maken binnen wijkteams en te komen tot een teamnorm over wat onacceptabel gedrag van derden is. De pilot loopt door in de eerste helft van 2015 en wordt daarna geëvalueerd. De evaluatie zal na de zomer gereed zijn, zodat de Tweede Kamer in de VPT-rapportage over de eerste helft 2015 over de resultaten kan worden geïnformeerd.

### *1.3. Expertisecentrum Veilige Publieke Taak*

Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak (eVPT) ondersteunt werkgevers en werknemers met een publieke taak met kennis en informatie ten behoeve van het voorkomen en aanpakken van agressie en geweld. Het expertisecentrum werkt behoeftegericht. Organisaties kunnen rechtstreeks of via de coördinatoren van de VPT-regio's (zie 1.1) hun informatiebehoefte aangeven. Alle instrumenten en informatie van het expertisecentrum worden via de website [www.evpt.nl](http://www.evpt.nl) (gemiddeld 2450 bezoekers per maand), via sociale media (2190 volgers via Twitter) en de digitale nieuwsbrief (maandelijks naar 2438 abonnees) verspreid.

Het eVPT besteedt bijzondere aandacht aan de uitvoering van de acht VPT-maatregelen. Deze maatregelen worden op de website uitgelegd aan de hand van filmpjes en animaties. In de tweede helft van 2014 zijn deze filmpjes 3200 keer bekeken. Bij elk van de maatregelen zijn ook instrumenten, handreikingen en goede voorbeelden beschikbaar.

Het expertisecentrum is in 2014 gestart met het geven van webinars, namelijk over het stellen van normen (363 keer bekeken) en het doen van aangifte (338 keer bekeken). Om de kennisuitwisseling tussen werkgevers en werknemers te stimuleren zijn drie thematische 'InBeeld'-bijeenkomsten gehouden, te weten over bestuurlijke betrokkenheid (44 deelnemers), veilige publieke taak als onderdeel van integrale veiligheid (66 deelnemers) en mediation als conflictoplossing (72 deelnemers). Daarnaast heeft het eVPT diverse workshops en presentaties gegeven over de mogelijke maatregelen tegen agressie en geweld voor diverse doelgroepen, zoals leidinggevenden van waterschappen en zorginstellingen, gemeentesecretarissen en HRM-coördinatoren.

Tot slot heeft het expertisecentrum een bestuurlijke bijeenkomst gehouden in november 2014. Tijdens deze bijeenkomst hebben bestuurders van allerlei publieke organisaties met elkaar gesproken over de bestuurlijke verantwoordelijkheden ten aanzien van veiligheid (op de werkvloer) in een netwerksamenleving. Van deze bijeenkomst is een (e-)publicatie gemaakt die eind februari 2015 is verspreid.

## 2. Het doorontwikkelen van de preventieve aanpak van agressie en geweld.

In het kader van preventie van agressie en geweld is de afgelopen jaren veel kennis opgedaan over wat effectief is. In de eerste helft van 2014 is gestart met het bundelen van deze kennis en het maken van een praktische vertaalslag. Dit is verder geïntensiveerd in de tweede helft van 2014.

### 2.1. Professionalisering medewerkers

1. Project Interventies Agressiehantering: Stichting Impact en het Instituut voor Psychotrauma voeren een project uit met als doel professionals met een publieke taak beter in staat te stellen met escalerende situaties om te gaan. Hiervoor zijn vier instrumenten ontwikkeld: de Simulatie Professioneel Samenspel, een Zelftest Persoonlijke Agressiehantering, een E-learning en een VPT Agressie app. Dit voorjaar zullen de Nederlandse Spoorwegen en Nieuw Amstelrade (organisatie voor gehandicaptenzorg) deze instrumenten testen. De resultaten worden najaar 2015 verwacht. Niettemin komen de interventies al rond de zomer van 2015 gratis en openbaar beschikbaar als proefversie. Naar aanleiding van de evaluatie bij bovengenoemde organisaties, worden de interventies mogelijk nog aangepast. In de basis zijn de interventies te gebruiken door elke organisatie. Het is aan de organisaties om de interventies verder op maat te maken voor de eigen context.
2. Onderzoek naar effectiviteit agressie- en geweldtrainingen: Training is een belangrijk middel om werknemers met een publieke taak voor te bereiden op het omgaan met (de consequenties van) agressie en geweld. Het aanbod van agressietrainingen in Nederland is groot, maar tegelijkertijd weinig divers. Om de kwaliteit van agressietrainingen naar een hoger niveau te tillen, is vanuit het programma VPT opdracht gegeven aan de Universiteit Twente om onderzoek te doen naar de effectiviteit van deze trainingen. Hieruit blijkt onder andere dat:
  - Een goede balans tussen actieve (zoals rollenspelen) en passieve methodieken (zoals het presenteren van een theorie) de effectiviteit van de training kan verhogen;
  - Hoe korter de duur van een training, hoe minder effectief deze lijkt te zijn;
  - E-learning methodieken net zo effectief kunnen zijn als klassieke trainingsmethodieken.Het onderzoek van de Universiteit Twente is als bijlage met deze voortgangsrapportage meegezonden.
3. Verbeteren kwaliteit trainingen omgaan met agressie en geweld: Naar aanleiding van het onderzoek van de Universiteit Twente zijn vanuit het programma VPT in het najaar van 2014 twee bijeenkomsten georganiseerd voor trainingsbureaus die medewerkers met een publieke taak opleiden in het omgaan met agressie en geweld. Doel van deze bijeenkomsten was om met trainers in gesprek te gaan over hun training, zowel qua vorm als qua inhoud. Hieruit zijn drie verbeterpunten naar voren gekomen, die door het expertisecentrum VPT in samenwerking met het programma zijn opgepakt:
  - De vraag vanuit de werkgever aan trainingsbureaus kwalitatief verbeteren;
  - Het aanbod van trainingen beter zichtbaar maken;
  - Uitwisseling van kennis over nieuwe inzichten over vorm en inhoud van agressietrainingen en waar mogelijk samenwerking en co-creatie bevorderen.Het expertisecentrum heeft een handreiking opgesteld voor werkgevers die op zoek zijn naar een geschikte training. Daarnaast wordt het aanbod van trainingsbureaus op de website van het expertisecentrum beter zichtbaar gemaakt. Op basis van de eerste twee bijeenkomsten met trainingsbureaus organiseert het programma VPT samen met het expertisecentrum in 2015 nog twee bijeenkomsten, waarbij kennisuitwisseling door en inspiratie van trainers centraal staan.

### 2.2. Ingrijpen door omstanders

Literatuuronderzoek<sup>2</sup> vanuit het programma VPT heeft uitgewezen dat het zinvol is collega's van medewerkers met een publieke taak aan te spreken als omstanders. Zij worden als professionals

---

<sup>2</sup> Binnen bereik? *De rol van omstanders bij geweld tegen mensen met een publieke taak*. (2013) Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.

getraind om de-escalierend op te treden. De kans dat collega's aanwezig zijn tijdens of kort voorafgaand aan een incident is groot. Zeker in sectoren waarin met duo's wordt gewerkt en op hotspots en hot times<sup>3</sup>. Dit biedt mogelijkheden om medewerkers te trainen om hun collega's op juiste wijze te ondersteunen of te betrekken in de aanloop naar, tijdens en na een incident. De specifieke handelingsmogelijkheden variëren uiteraard per situatie, sector en medewerker. De effectiviteit hiervan kan niet vooraf worden gegarandeerd.

Het gaat in eerste instantie om het bewust maken van professionals van het feit dat een collega als omstander ondersteunend kan handelen. Om die reden is met het expertisecentrum VPT afgesproken dat zij het perspectief 'collega als omstander' een plek geven in het bestaande instrumentarium voor werkgevers met een publieke taak. Bijvoorbeeld als het gaat om normstellen (teamnorm) en het trainen van teams op wat zij voor elkaar kunnen betekenen bij de-escalatie van geweldssituaties. Er is een factsheet 'collega als omstander' opgesteld. Deze is beschikbaar via de website van het expertisecentrum. Tot slot is 'collega als omstanders' één van de thema's tijdens de bijeenkomsten voor trainers die het expertisecentrum organiseert (zie 2.1).

Tijdens het Algemeen Overleg op 28 oktober 2014 is gesproken over het mobiliseren van het algemeen publiek als omstanders<sup>4</sup>. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft aangegeven dat hij zich vanuit zijn rol richt op collega's, die zowel omstander zijn als betrokken collega. De minister heeft toegezegd te verkennen of en welke mogelijkheden er zijn om het publiek in den brede te bereiken en te mobiliseren.

In 2010 is er een publiekscampagne geweest van het programma VPT en het Ministerie van Veiligheid en Justitie ('Veiligheid heb je zelf in de hand'). Deze campagne was gericht op het activeren van het algemeen publiek als omstanders ("vraag anderen om hulp en spreek samen de dader aan, bel 112, blijf bij het slachtoffer, maak foto's voor de politie en meld je als getuige"), maar heeft uiteindelijk niet geleid tot een stijging van de intentie om in te grijpen. Uit de evaluatie van de campagne blijkt dat de intentie om iets te doen - als men getuige is van agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak - al hoog was (90%) en het aandeel dat niet van plan is om in te grijpen zeer laag is (2%). Als reden om niet in te grijpen werd genoemd: het risico dat ingrijpen met zich meebrengt. Burgers geven aan dat de eigen veiligheid voorop staat. Of zij ingrijpen is afhankelijk van de situatie en van hun eigen risico-inschatting. De kans dat men zelf bestraft wordt door de politie speelt in mindere mate een rol (39%). De evaluatie maakt duidelijk dat van een algemene publiekscampagne weinig effect te verwachten is.

De vraag is of en welke groepen gericht aangesproken kunnen worden. Mogelijk kunnen werknemers met een publieke taak tijdens of kort voorafgaand aan een geweldssituatie zelf omstanders aanspreken. Het programma VPT heeft vastgesteld dat er onvoldoende zicht is op hoe werkgevers en werknemers aankijken tegen het ingrijpen van burgers. Daarom wordt aan de hand van focusgroepen onderzocht of werkgevers en werknemers burgeringrijpen wenselijk vinden, onder welke condities en hoe dat ingrijpen eruit zou moeten zien.

### **3. Implementatie van de dadergerichte aanpak.**

#### *3.1. Zwaardere straffen*

Tijdens het Algemeen Overleg van 3 juli 2014 heeft de Minister van Veiligheid en Justitie de Kamer toegezegd zicht te zullen geven op de strafeisen van het Openbaar Ministerie inzake VPT delicten tijdens de jaarwisseling<sup>5</sup>. Bij brief van 13 maart 2015 ('Algeheel beeld jaarwisseling 2014-2015') is de Kamer geïnformeerd over de hoogte van de strafeisen van het OM in VPT gerelateerde jaarwisselingszaken die via supersnelrecht zijn behandeld<sup>6</sup>. In al die zaken heeft het OM een zware strafeis, namelijk een gevangenisstraf (al dan niet voorwaardelijk) geëist. Na de zomer 2015 is het volledig overzicht beschikbaar van de strafeisen van het OM in de overige VPT-gerelateerde jaarwisselingszaken.

---

<sup>3</sup> In 2011 waren 67% van de mensen met een publieke taak getuige van agressie en geweld. Bron: Monitor Agressie en Geweld, 2011.

<sup>4</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2014-2015, 28 684, nr. 426

<sup>5</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2013-2014, 33 750 VI, nr. 136

<sup>6</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2014-2015, 28 684, nr. 437

### *3.2. Halt-straf Veilige Publieke Taak*

Stichting Halt richt zich op het voorkomen, bestrijden en bestraffen van jeugdcriminaliteit. Halt heeft een specifiek op VPT gerichte straf ontwikkeld voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar die een relatief licht delict plegen tegen de publieke taak. De straf legt de nadruk op het gesprek tussen dader en slachtoffer. Excuses aanbieden is een belangrijk onderdeel. De impact hiervan op jongeren is groot: ineens worden slachtoffers 'echte mensen' en niet langer slechts vertegenwoordigers van instanties. Dit contact tussen slachtoffer en dader vergemakkelijkt eveneens de verwerking van het incident voor medewerkers met een publieke taak die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld.

In 2014 zijn in totaal 106 jongeren voor een VPT-gerelateerd vergrijp naar Halt verwezen. De meeste verwijzingen (63) waren op basis van artikel 266/267WvSr, belediging van een ambtenaar in functie. Andere verwijzingen zijn bijvoorbeeld op basis van artikel 285 WvSr (bedreiging) en artikel 300 WvSr (mishandeling). De meeste verwijzingen komen van de politie (96%), de overige vanuit het Openbaar Ministerie (4%).



## **Deel 2. Korte beschrijving van de voortgang in de sectoren onderwijs, zorg, veiligheid, openbaar bestuur, sociale zekerheid en openbaar vervoer.**

De Monitor Veilige Publieke Taak 2014 die eerder aan de Tweede Kamer is gestuurd, gaat onder meer in op de sectorale verschillen in slachtofferschap van agressie en geweld<sup>7</sup>. De monitor geeft geen uitgebreide analyse per sector. De sectoren hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het agressie- en geweldsbeleid. Monitoren van de verschillende aspecten van agressie en geweld is hier een onderdeel van.

Uit de monitor en de verschillende onderzoeken vanuit de Inspectie SZW van het afgelopen jaar blijkt dat beleid gericht op het terugdringen van agressie en geweld door derden steeds meer geïmplementeerd wordt, maar dat het een zaak van constante aandacht en lange adem is om de resultaten van de inspanningen te laten beklippen.

Dit gedeelte van de rapportage is voornamelijk gebaseerd op informatie van de betreffende organisaties in de sectoren zelf en heeft vooral het doel een beeld te geven van de voortgang in de verschillende sectoren. Niet bedoeld is een volledig overzicht te geven van alle (uitvoerende) organisaties in elke sector. Over veel van deze ontwikkelingen wordt de Tweede Kamer al separaat geïnformeerd door de vakdepartementen in het kader van bredere rapportages of beleidsbrieven.

### **1. Onderwijs**

#### *Veilige Publieke Taak Onderwijs*

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) is in 2009 gestart met het programma Veilige Publieke Taak Onderwijs (VPTO). Doel van het programma is om de bewustwording bij onderwijsinstellingen op het gebied van veiligheid van onderwijspersoneel te vergroten. De veiligheid van het onderwijspersoneel kan niet los worden gezien van de veiligheid van leerlingen. Om ieders veiligheid nog beter te garanderen heeft de staatssecretaris van OCW in januari 2015 een wetsvoorstel ingediend waardoor het bevoegd gezag zorg gaat dragen voor de sociale veiligheid op school.<sup>8</sup>

Daarnaast heeft de motie van de Tweede Kamerleden Bergkamp en Van der Burg geleid tot een plan van aanpak voor de verbetering van de veilige omgeving op scholen<sup>9</sup>. De PO-Raad en de VO-raad hebben hiervoor het actieplan Sociale veiligheid op school opgesteld. Onderdeel van dit actieplan is:

- Het ontwikkelen van een model schoolveiligheidsplan;
- Het ontwikkelen van een database interventies op het gebied van sociale veiligheid;
- Het organiseren van regiobijeenkomsten;
- Het inzetten van ambassadeurs sociale veiligheid.

Vanuit OCW worden deze acties ondersteund, mede vanuit het belang van een Veilige Publieke Taak voor het onderwijs.

Scholen dragen een belangrijke verantwoordelijkheid voor een adequate borging van de veiligheid van het onderwijspersoneel en de leerlingen. Indien nodig spreekt de Inspectie van het Onderwijs scholen hierop aan. Deze eigen verantwoordelijkheid van scholen ondersteunt het Ministerie van OCW door de Stichting School en Veiligheid ([www.schoolenveiligheid.nl](http://www.schoolenveiligheid.nl)). De Stichting School en Veiligheid biedt scholen ondersteuning, verschaft informatie en geeft adviezen gericht op een veilig schoolklimaat.

Uit de Monitor sociale veiligheid blijkt dat het gevoel van veiligheid van het personeel op of rond scholen een redelijk stabiel beeld vertoont over de jaren<sup>10</sup>. In het voortgezet (speciaal) onderwijs

---

<sup>7</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 28 684, nr. 428.

<sup>8</sup> Wijziging van enige onderwijswetten in verband met het invoeren van de verplichting voor scholen zorg te vragen voor de sociale veiligheid op school, Kamerstuk 2015-34-130.

<sup>9</sup> Motie van de leden Bergkamp en Van der Burg over een aanpak voor de verbetering van de veilige omgeving op scholen, Kamerstuk 29 240, nr. 65.

<sup>10</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 29 240, nr. 69.

(v(s)o zijn de veiligheidsgevoelens van het personeel iets afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Het betreft voornamelijk het gevoel van veiligheid bij locaties rond de school (bijvoorbeeld de parkeerplaats of de omgeving van de school). Dit gevoel is in 2014 tussen 5 en 7% minder dan voorgaande jaren. Het veiligheidsgevoel op school zelf scoort met 89% nog het meest in de buurt van eerdere metingen, waar het ongeveer 93% was.

In het primair (speciaal) onderwijs ervaart het personeel nauwelijks geweld. Uitzondering hierop zijn verbaal geweld (13%) en sociaal geweld (7%). In het v(s)o geeft een kwart van het personeel aan slachtoffer te zijn geweest van verbaal geweld, gevolgd door ongeveer 10% dat aangeeft slachtoffer te zijn van sociaal en materieel geweld. De overige geweldsvormen komen nauwelijks voor (minder dan 2%).

In november 2014 hebben OCW, programma VPT en Halt een bijeenkomst georganiseerd voor scholen, politie, gemeenten en kennismakelaars. Aan de hand van cases ingebracht door Halt is besproken hoe onderwijs en veiligheid op lokaal niveau beter verbonden kunnen worden. Dit heeft er in geresulteerd dat de deelnemers meer hebben inzicht in hun eigen rol op lokaal niveau en dat zij meer duidelijkheid hebben over wat zij hierbij voor andere partners kunnen betekenen.

In 2013 en 2014 heeft Halt - in opdracht van de Ministeries van OCW en van BZK - de schooltrajecten Veilige Publieke Taak ontwikkeld. Er zijn 75 schooltrajecten uitgevoerd op en met 65 scholen. Onder verantwoordelijkheid van de directie van de school, ging Halt aan de slag met schoolpersoneel, leerlingen en ouders in lessen en bijeenkomsten. In de lessen in de klas zijn ervaringsdeskundigen betrokken vanuit het onderwijs, politie, brandweer en openbaar vervoer. Halt heeft daarnaast ongeveer 250 voorlichtingen aan leerlingen gegeven op 120 scholen. Deze zijn gedeeltelijk gefinancierd door de ministeries en gemeenten.

Het effect van de schooltrajecten wordt onderzocht. Uit de eerste resultaten blijkt onder meer dat 95% van de leerlingen meer kennis heeft van wat de publieke taak is en waarom deze belangrijk is. Uit de reactie van sommige scholen blijkt dat het VPT-traject aanleiding is geweest om in gesprek te gaan over sociale veiligheid op school.

## **2. Zorg**

### *Veilig werken in de zorg*

De ondersteuningsregeling Veilig Werken in de Zorg helpt zorgorganisaties bij de (door)ontwikkeling en implementatie van anti-agressiebeleid. In de jaren 2013-2015 worden jaarlijks 200 instellingen met elk €10.000,- ondersteund. Inmiddels zijn over deze periode in totaal ongeveer 500 zorgorganisaties geholpen. In het kader van het Actieplan Veilig Werken in de Zorg zijn in 2014 tijdens 15 regionale bijeenkomsten en een grote landelijke bijeenkomst ervaringen en good practices van anti-agressiebeleid gedeeld tussen zorginstellingen. In samenwerking met het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak, politie en Openbaar Ministerie (OM) zijn ook bijeenkomsten georganiseerd om de samenwerking tussen politie, OM en de zorg te verbeteren. Ook hebben sociale partners in het kader van het actieplan een nieuw instrument ontwikkeld. Voor zorgverleners is nu een keuzeschema beschikbaar, die zorgverleners helpt met het bepalen wanneer zij de zorgverlening mogen staken in het geval van agressie of geweld. Deze wordt verspreid door sociale partners en is beschikbaar via de website <http://www.duidelijkoveragressie.nl/>.

## **3. Veiligheid, justitie, handhaving en inspecties**

### *Politie*

Uit inspecties van de Inspectie SZW is gebleken dat de Nationale Politie nog verdere verbeteringen moet doorvoeren in de aanpak van agressie en geweld. De werkgever moet een beleid hebben om agressie en geweld op de werkvloer te voorkomen of te beperken. Tijdens de bezoeken heeft de Inspectie SZW gekeken of hieraan is voldaan. De conclusie van de Inspectie SZW is dat de aanpak van agressie en geweld op de werkvloer nog beter geborgd moet worden. De Inspectie constateert dat het personeel niet altijd goed voorbereid is op verbale agressie en op de emotionele belasting waar het in de taakuitvoering mee te maken kan krijgen. Maatregelen om agressie en geweld te

voorkomen worden onvoldoende uitgevoerd. En er wordt te weinig aandacht besteed aan voorlichting en trainingen. Er zijn vanuit het actieplan 'Geweld Tegen Politie Ambtenaren' (GTPA) diverse acties genomen om verbeteringen te bewerkstelligen.

Op 13 november 2014 is het onderzoeksrapport 'Over de grens; een empirische studie naar arbeidsgerelateerd geweld tegen politiemensen in werk- en privé-tijd' naar de Tweede Kamer gestuurd<sup>11</sup>. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Politieacademie in opdracht van de korpschef van de Nationale Politie. Eerdere onderzoeken van de politievakorganisatie ACP en van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) gaven al meer zicht op het fenomeen geweld tegen politieambtenaren en waren aanleiding om nader kwantitatief en kwalitatief onderzoek te verrichten.

Het onderzoek heeft zich gericht op de vraag hoe vaak politiemedewerkers het afgelopen jaar geconfronteerd zijn met arbeidsgerelateerd geweld tijdens het politiewerk en in privé-tijd en wat de gevolgen hiervan zijn voor de privésfeer.

Op basis van dit onderzoek lijkt de omvang van arbeidsgerelateerd geweld –ook in relatie tot de privésfeer weliswaar kleiner dan aanvankelijk gedacht maar de ernst ervan is onverminderd groot. Bovendien hebben dergelijke incidenten niet alleen impact op de politiemedewerker zelf, het kan ook van invloed zijn op zijn/haar naasten.

Het onderzoek 'Over de grens' heeft een aantal aanbevelingen opgeleverd. Een groot aantal van deze aanbevelingen wordt overgenomen. Bovendien zijn er al verbetermaatregelen in gang gezet door het uitvoeren van het actieplan Geweld Tegen Politie Ambtenaren (GTPA).

Het actieplan GTPA is in de zomer van 2014 door de politie vastgesteld. Dit actieplan gaat uit van een integrale benadering en streeft ernaar om samenhang aan te brengen in maatregelen gericht op:

- Ondersteuning van en zorg voor medewerkers (en hun naasten) en leidinggevenden;
- Preventie en leren van geweldsincidenten; gericht optreden tegen daders.

De politie geeft al vanaf de zomer 2014 uitvoering aan het plan waardoor eind december 2014 al veel van de maatregelen verwezenlijkt zijn. Deze maatregelen behelzen:

- *Registratie GTPA*: Een gedegen registratie van geweld tegen politieambtenaren is om meerdere redenen van belang. In dat kader is een speciale GTPA-applicatie toegevoegd aan de ICT-prioriteiten van de politie. De eerste stap hiertoe is gezet; een tussenoplossing voor het optimaliseren van de registratie is gerealiseerd.
- *Kennisontwikkeling en opleiding*: Op grond van het actieplan GTPA wordt onder meer uitvoering gegeven aan de borging en inhoud van GTPA als onderwijsthema, in samenwerking met de Politieacademie. GTPA wordt opgenomen in het initieel onderwijs en in het leiderschapsonderwijs. Arbeidsgerelateerd geweld wordt daarin meegenomen. De kaderstellingen voor de opleidingsmodules is medio december gereedgekomen en zullen in september 2015 opgeleverd worden.
- *Website en app GTPA*: Er is een website met informatie over GTPA voor alle politiemedewerkers; deze informatie kan ook via een aangeboden app ontsloten worden.

Daarnaast is er doorlopend aandacht voor het intensiveren van de werkwijze door actief korpsbrede communicatie, een actief communicatiebeleid en toezicht op en actieve naleving van de registratiecode.

### *Justitiële inrichtingen*

In 2014 zijn de in 2013 in gang gezette activiteiten rondom de training Veiligheidsbewustzijn voor de verschillende sectoren binnen de Dienst Justitiële Inrichtingen (vervoer en ondersteuning, jeugd, forensische zorg en gevangeniswezen) voortgezet. Het betreft een training voor directie en middenkader gericht op het voorkómen van incidenten door:

- De bewustwording van risico's te vergroten;
- De vaardigheid te vergroten om risico's bespreekbaar te maken binnen teams;
- Lokaal beleid op te stellen.

---

<sup>11</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 29 628, nr. 476.

Als onderdeel van deze training zijn voor iedere sector specifieke toolkits ontwikkeld. De toolkit bevat ondersteunende informatie over het thema (bijvoorbeeld folder, signalenkaart, PowerPoint presentatie, werkvormen en discussievormen) om leidinggevenden te ondersteunen bij het bespreekbaar maken van risico's.

De training richt zich in eerste instantie op het gebruik van de toolkit om het thema aan medewerkers te presenteren (voorlichting van de medewerkers, signalen herkennen). Daarnaast wordt in de training ingegaan op de manier waarop de leidinggevende blijvende aandacht voor het thema kan creëren en teamafspraken kan maken over de wijze waarop wordt omgegaan met risico's en signalen.

In de verslagperiode zijn de resultaten van inspecties van de Inspectie SZW bij de justitiële inrichtingen uitgebracht. Hieruit blijkt dat justitiële inrichtingen de regels omtrent agressie en geweld onvoldoende naleven.

De Inspectie constateert dat de medewerkers agressie en geweldincidenten te weinig melden. Het niet melden van agressie-incidenten kan effect hebben op het aantal incidenten dat bekend is, de evaluatie van incidenten en eventuele bijstelling van het beleid en de maatregelen. Daarnaast blijken medewerkers bij de inrichtingen niet op de hoogte te zijn van procedures, normen en regels.

Door de Dienst Justitiële Inrichtingen zijn inmiddels maatregelen genomen om de overtredingen terug te dringen. Zaken als voorlichten, instrueren en trainen van medewerkers worden structureel in de teams van de inrichtingen belegd, waardoor een positief resultaat op het creëren van een veilig regime in de inrichtingen verwacht wordt. In de volgende voortgangsrapportage wordt hierop teruggekomen.

#### *Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit*

Na de vorming van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) in 2012 is ook de aanpak van agressie en geweld geactualiseerd. Beleid en randvoorwaarden zijn vernieuwd, zoals de procedure rond het melden van incidenten, training en opleiding en de inrichting van collegiale opvang. Midden 2014 is deze aanpak geëvalueerd en vervolgens aangescherpt.

Augustus 2014 signaleerde de directieraad van de NVWA een aantal zorgpunten. Zo zijn er aanwijzingen dat de vernieuwing en aanscherping van het toezichts- en handhavingsbeleid aanleiding zijn voor ernstiger reacties in de richting van de NVWA. De aanpak van agressie en geweld van de NVWA is erop gericht dit te voorkomen en de negatieve effecten voor medewerkers op te vangen. Een goede samenwerking met politie en Openbaar Ministerie is daarbij van vitaal belang, bijvoorbeeld als het gaat om het doen van aangifte of het invoeren van bijstand van de politie bij risicovolle inspecties.

De NVWA probeert bij het aanvragen van politiebijstand aan te sluiten bij diensten en acties van de politie, zodat bijstand zo min mogelijk ingrijpt op hun werkzaamheden en prioriteiten.

#### *Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

De aanpak van psychosociale arbeidsbelasting heeft voor de Inspectie SZW hoge prioriteit. De inspectie SZW heeft de afgelopen jaren intensief geïnspecteerd op agressie in zorg en welzijn en bij overheidsdiensten.

#### *Resultaten inspecties 2013 (zorg en welzijn) en 2014 (overheidsdiensten):*

<b>Segment</b>	<b>Aantal geïnspecteerde organisaties</b>	<b>Aantal locaties</b>	<b>% organisaties met overtreding agressie</b>	<b>Aantal overtredingen agressie</b>
Verpleging verzorging en thuiszorg	133	506	64%	418
Gehandicaptenzorg	55	247	71%	201
Geestelijke gezondheidszorg	74	309	72%	345
Jeugdzorg	34	187	65%	139
Politie	8 eenheden	57	100%	94
Justitiële inrichtingen	16	16	75%	35

Segment	Aantal geïnspecteerde organisaties	Aantal locaties	% organisaties met overtreding agressie	Aantal overtredingen agressie
Woningcorporaties	110	110	68%	168
Gerechtsdeurwaarders	126	126	82%	257
Belastingdienst	1	31 teams	100%	75
Gemeenten (herinspecties)	24	54	7%	4

Belangrijkste bevindingen:

- Steeds opnieuw ziet de Inspectie SZW dat belangrijke onderdelen van het agressiebeleid onvoldoende geïmplementeerd zijn in de organisaties.
- Door de campagne van sociale partners uit de zorg en jeugdzorg 'Wees duidelijk over agressie' is er binnen de instellingen (opnieuw) veel aandacht voor agressie. Ook de activiteiten vanuit het programma en het expertisecentrum VPT helpen overheidsorganisaties in hun aanpak van agressie.
- De aanpak van agressie is niet overal geborgd in organisaties. De inspecteurs van de Inspectie SZW hebben de indruk dat de verantwoordelijkheid voor de aanpak van agressie wordt weggelegd bij de arbofunctionaris en niet in de managementlijn.
- Maatschappelijke veranderingen hebben invloed op de risico's voor werknemers. Zo wonen risicogroepen (bijvoorbeeld psychiatrische patiënten) langer thuis, en dwingen nieuwe regels tot strengere handhaving. De organisaties beschikken over een RI&E (Risico-Inventarisatie en Evaluatie), maar deze wordt niet altijd aangepast als er veranderingen zijn.
- Ook de voorlichting en training zijn niet altijd aangepast aan de veranderde omstandigheden. Voor een deel van de taken wordt lager gekwalificeerd of tijdelijk personeel ingezet, bijvoorbeeld vrijwilligers, schoonmakers, medewerkers met flexcontracten en invalkrachten. Extra aandacht is nodig voor de voorlichting en training van deze werknemers.
- Ten slotte blijkt uit de inspecties dat er nog weinig aandacht is voor het meldgedrag en de incidentanalyse. Verbale incidenten worden niet altijd gemeld. Ook blijft de incidentanalyse vaak oppervlakkig, waardoor de achterliggende oorzaken zoals het ontbreken van trainingen en onvoldoende gekwalificeerd personeel niet naar boven komen.

De inspectie heeft de resultaten over de periode juli-december 2014 beschreven in de volgende publicaties:

- Juli 2014: factsheet 'Hollen & stilstaan bij werkdruk, dat maakt zorg beter';
- Nov 2014: factsheet 'Justitiële inrichtingen, consignatie en PSA geïnspecteerd';
- Nov 2014: factsheet 'De Nationale politie, arbeidstijden en agressie en geweld geïnspecteerd'.
- Maart 2015: factsheet: "Agressie in de publieke sector".

Momenteel worden de resultaten verwerkt van de inspecties bij ziekenhuizen, COA, opvanghuizen, politie, justitiële inrichtingen en brandweer, die in 2014 en begin 2015 zijn uitgevoerd. De resultaten worden juli verwacht.

#### 4. Openbaar bestuur

De afgelopen periode zijn vanuit het programma VPT verschillende activiteiten uitgevoerd specifiek voor de sector openbaar bestuur.

In de introductiecursus voor recent benoemde, nieuwe burgemeesters die de Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Veiligheid en Justitie organiseren, is aandacht voor Veilige Publieke Taak. Ook in deze verslagperiode is de cursus gegeven aan de ingestroomde groep burgemeesters. Daarbij is ingegaan op de verschillende rollen en verantwoordelijkheden die burgemeesters hebben op het gebied van VPT.

In het overleg in september 2014 van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met de Commissarissen van de Koning is – naar aanleiding van signalen over bedreigingen vanuit ondermijnende criminaliteit - uitvoerig gesproken over agressie en geweld tegen politieke

ambtsdragers. Daarbij is stilgestaan bij de activiteiten van het programma VPT en specifiek ten aanzien van (bedreigde) bestuurders.

Onder meer naar aanleiding van het overleg met de Commissarissen van de Koning is vanuit het programma VPT – in samenwerking met het Nederlands Genootschap van Burgemeesters – de training Omgaan met intimidatie en bedreiging voor burgemeesters ontwikkeld. In het najaar van 2014 hebben 24 burgemeesters uit Noord-Brabant en Limburg deze training gevolgd. Op basis van de positieve evaluatie van de training (door de deelnemende burgemeesters) is besloten om de training vanaf april 2015 aan alle burgemeesters in Nederland beschikbaar te stellen.

In de verslagperiode hebben vanuit het programma VPT diverse gesprekken plaatsgevonden met politieke ambtsdragers (commissarissen van de Koning, burgemeesters, wethouders), gemeentesecretarissen, gemeentegriffiers en de verschillende beroepsorganisaties. Deze gesprekken hebben zowel bilateraal plaatsgevonden als op het niveau van de veiligheidsregio. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen, zijn:

- De (eigen) veiligheid van burgemeesters, van college- en raadsleden en medewerkers van de gemeente. Bij gesprekken met burgemeesters is naast de eigen veiligheid ook de voorzittersrol van College en Gemeenteraad besproken waarbij de risico's en trainingsmogelijkheden aan de orde zijn gekomen;
- De verschillende veiligheidsrisico's, bijvoorbeeld als gevolg van de decentralisaties. Als gevolg hiervan zal met de wethoudersvereniging in 2015 worden gekeken naar een workshop training in het omgaan met geweld/intimidatie in verband met de grotere lokale verantwoordelijkheid als gevolg van de decentralisatie. In diverse gemeenten (onder andere Utrecht en Rheden) hebben workshops plaatsgevonden met raadsleden waarin intimidatie en integriteit centraal stonden;
- De verschillende rollen, zoals de burgemeester als boegbeeld van een VPT-regio, de gemeentesecretaris als werkgever etc. Gemeenten vervullen een belangrijke regiefunctie binnen de zogenaamde VPT-regio's (zie punt 1.1). Deze regiefunctie krijgt onder andere vorm met de organisatie van 'join the club' tafels met grote werkgevers met een publieke taak en overige stakeholders waarbij ervaringen en best practices met elkaar worden gedeeld. De burgemeester speelt daarbij een belangrijke rol als boegbeeld en als normsteller.

In bovengenoemde gesprekken is steeds gevraagd welke behoefte aan ondersteuning er bij politieke ambtsdragers bestaat. Die behoefte blijkt met name te liggen in ondersteuning vanuit de bewindslieden in de vorm van het zich stevig blijven uitspreken tegen agressie en geweld (en intimidatie) van politieke ambtsdragers als een zeer onacceptabele en de democratie ondermijnende vorm van ongewenst gedrag, het serieus blijven nemen van signalen, meldingen en aangiften van politieke ambtsdragers door politie en Openbaar Ministerie en het goed blijven uitvoeren van het Stelsel Bewaken en Beveiligen.

Politieke ambtsdragers spreken voorts hun zorg uit over de toenemende en anonieme bedreigingen en zwartmakerij van politieke ambtsdragers via social media. De komende periode zal vanuit het programma VPT hier speciale aandacht naar uitgaan. Onder meer zal – in overleg met OM en politie – worden bezien in hoeverre de opsporing en vervolging van deze vorm van agressie en geweld kan worden verbeterd.

#### *Belastingdienst*

Van mei tot juli 2014 zijn bij de Belastingdienst voor de eerste keer inspecties uitgevoerd bij deurwaarders en medewerkers van klantenbalies van de Belastingen en bij de medewerkers callcenter van de BelastingTelefoon. De inspectie constateert dat de Belastingen en BelastingTelefoon veel aandacht besteden aan veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Niettemin zijn bij alle geïnspecteerde teams nog overtredingen vastgesteld. Het gaat daarbij vooral om onvoldoende voorlichting, instructie en training en het niet melden en registreren van incidenten. Naar aanleiding van het onderzoek heeft de Belastingdienst najaar 2014 verbeterplannen aangeleverd bij de Inspectie SZW. Deze plannen moeten de meest voorkomende overtredingen opheffen. Als de plannen worden doorgevoerd en op alle locaties van de Belastingdienst worden geïmplementeerd, kan dat de tekortkomingen opheffen. In de volgende voortgangsrapportage wordt hierop teruggekomen.

Op basis van de aanbevelingen uit een belevingsonderzoek van 2012 is beleid rondom Agressie en Geweld binnen de hoofdafdeling Toezicht van het agentschap Telecom opgesteld. Belangrijke peilers in dit beleid zijn de 2-jaarlijkse weerbaarheidstrainingen, het PTSS-team, de invoering van het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO) en de recente aansluiting bij het landelijke C-2000 portofoon netwerk waarmee 24/7 rechtsreeks contact met de meldkamer gemaakt kan worden. Omdat agressie en geweld zich niet beperkt tot deze afdeling, wordt dit beleid nu organisatie-breed uitgerold. Een belangrijke steunpilaar vormt daarbij het ARO. Met dit systeem worden meldingen verwerkt, vindt adequate follow-up plaats en is er inzicht in de landelijke ontwikkelingen. ARO wordt op korte termijn ingezet bij andere afdelingen waar de kans op agressie en geweld aanwezig is, zoals het callcenter, de receptie, de afdeling Juridische Zaken en het sanctiebureau. Onderdeel van het beleid is het communiceren naar de omgeving dat agressie en geweld tegen de medewerkers niet geaccepteerd wordt. Tenslotte wordt de beleving van agressie en geweld gevolgd via het Medewerkers Tevredenheids Onderzoek (MTO) dat ook in 2015 zal plaatsvinden.

## **5. Sociale zekerheid**

### *Aanpak psychosociale arbeidsbelasting (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)*

De meerjarige campagne Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) 2014-2017 wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De campagne is gericht op werknemers en werkgevers. Het algemene doel van de campagne PSA is gericht op preventie: bewustwording van de thema's, het doorbreken van de taboes hieromtrent en het verhogen van de bereidheid om tijdig maatregelen te nemen. In de campagne staan jaarlijks andere thema's centraal. In 2014 was dit het thema werkdruk. Dit thema loopt door, voor 2015 komen de thema's pesten en agressie door derden erbij. De campagne PSA richt zich voor wat betreft agressie door derden op een aantal private sectoren met hoge prevalentie cijfers, zoals de horeca en de handel. Waar mogelijk wordt hierbij samengewerkt met het programma VPT. De campagneactiviteiten voor pesten zijn gepland voor de eerste helft van 2015, voor agressie door derden voor de tweede helft van 2015.

### *Divosa-methode (sociale diensten)*

Divosa<sup>12</sup> heeft – mede met subsidie vanuit het programma VPT – de afgelopen jaren een methode voor integere en veilige dienstverlening ontwikkeld voor de sociale diensten.

Doel van de methode is om het gedrag van de klant zodanig te beïnvloeden en zo nodig te corrigeren dat een integere en veilige dienstverlening mogelijk is en de veiligheid van de medewerker zo veel mogelijk is gewaarborgd.

De methode betreft een escalatiemodel met dossieropbouw als onderdeel en met het staken van de dienstverlening als meest ingrijpende maatregel. Het staken van de dienstverlening leidt in sommige gevallen ook tot het stopzetten van de uitkering, direct of op een later moment.

De methode kenmerkt zich door de scheiding die is aangebracht tussen de verantwoordelijkheid voor de inhoud van het werk en die voor de orde en veiligheid. De medewerkers van de sociale dienst zijn verantwoordelijk voor de inhoud, sturen op 'normale' omgangsvormen tussen medewerkers en cliënten. De medewerkers van het ingehuurde beveiligingsbedrijf zijn verantwoordelijk voor de orde en kunnen zo nodig een gesprek stoppen, de cliënt vorderen het werkplein te verlaten en de medewerkers verzoeken de spreekkamer te verlaten. Deze werkwijze wordt in de memorie van toelichting van de Participatiewet aangeduid als de 'Divosa-methode'. In de verslagperiode is gebleken dat deze werkwijze bij de Regionale sociale dienst Kromme Rijn en Heuvelrug sinds de start in 2010 heeft geleid tot een halvering van het aantal geregistreerde agressie-incidenten, van 54 geregistreerde incidenten in 2010 tot 22 registraties in 2014 (tot november).

---

<sup>12</sup> *Divosa is de vereniging van managers van sociale diensten.*

## UWV

Binnen het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) wordt gebruik gemaakt van het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO) om meldingen van agressie te registreren. In de tweede helft van 2014 zijn in totaal 396 meldingen gedaan. Het ging daarbij om 178 meldingen van verbale agressie, 225 meldingen van persoonlijke bedreiging en 19 meldingen van fysieke agressie.

In de afhandeling is in 108 gevallen door betreffende manager gekozen voor een zware en bij 98 meldingen voor een lichte waarschuwing. Voor een pandverbod werd 43 maal gekozen en een telefonisch contactverbod is 12 keer opgelegd. In 28 gevallen is er melding/aangifte gedaan bij de politie.

Er worden steeds meer maatwerk trainingen gegeven voor medewerkers met telefonisch klantcontact. In deze maatwerktrainingen wordt veel aandacht besteed aan gesprekstechnieken ter voorkoming van emotie en agressie c.q. het adequaat kunnen omgaan met emotie en agressie. Binnen de trainingen worden door de medewerkers gezamenlijk duidelijke normen vastgesteld, zodat de klanten op een eenduidige wijze diensten verleend worden.

## 6. Openbaar vervoer

Mensen die overlast veroorzaken op stations kunnen een verblijfsverbod krijgen. Het wetsvoorstel daartoe is in de verslagperiode door zowel de Eerste als de Tweede Kamer aanvaard. Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) van vervoerders kunnen het verblijfsverbod voor bepaalde tijd opleggen aan mensen die onrust stoken. Deze onruststokers mogen vervolgens niet langer op het station en de daarbij horende voorzieningen, zoals perrons, trappen, tunnels en liften verblijven, ongeacht of zij van plan zijn gebruik te maken van het openbaar vervoer. Naar verwachting gaat het om tientallen mensen per jaar. De overtreding van het verblijfsverbod wordt strafbaar. Door dit verblijfsverbod op stations kunnen reizigers en personeel veilig op het station verblijven en reizen. De wet gaat per 1 mei a.s. in en maakt deel uit van het pakket aan maatregelen zoals dat op 12 maart jl. aan de Tweede Kamer is aangeboden naar aanleiding van een geweldsincident in Hoofddorp<sup>13</sup>. Nu hebben vervoerders al de mogelijkheid om overlastgevers een reisverbod op te leggen voor tram, trein, bus of metro. De huidige wet- en regelgeving biedt echter onvoldoende mogelijkheden om op te treden tegen overlastgevers op stations.

---

<sup>13</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 28 642, nr. 60.