

***Inventarisatie veiligheidsbeleid agressie en geweld bij werkgevers
met een publieke taak***

Resultaten

Programma Veilige Publieke Taak

Mei-juni 2010

Inleiding

Werkgevers met een publieke taak hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid in het beschermen van hun werknemers en hun publieke taak tegen agressie en geweld. Om een effectieve aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen is het van belang dat zij kunnen beschikken over een goed instrumentarium. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden de ontwikkeling en verspreiding van effectieve instrumenten en interventies onder werkgevers met een publieke taak gestimuleerd.

Door het programma Veilige Publieke Taak zijn hiertoe ontwikkeld:

- Een sjabloon voor een Arbocatalogus agressie en geweld¹;
- De brochure Reactiemogelijkheden²;
- De Handreiking Agressie en Geweld³ en
- Het stappenplan voor aangiftebeleid⁴.

Met deze instrumenten kunnen (sector-) werkgevers (en ketenpartners) agressie en geweld effectief aanpakken.

Het sjabloon voor een Arbocatalogus is begin 2009 verspreid onder de koepels van organisaties met een publieke taak. De overige instrumenten zijn begin 2010 breed verspreid onder werkgevers met een publieke taak.

Bovengenoemde instrumenten zijn ontwikkeld op basis van het beleidskader voor de aanpak van agressie en geweld⁵ door werkgevers. Dit beleidskader kent acht maatregelen:

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

Om inzicht te krijgen in de mate waarin werkgevers met een publieke taak vorm hebben gegeven aan de uitvoering van de acht maatregelen heeft in het voorjaar van 2010 vanuit het programma Veilige Publieke Taak voor de tweede keer een inventarisatie plaatsgevonden.

Deze inventarisatie heeft plaatsgevonden door middel van een vragenformulier. In totaal zijn 32 contactpersonen van (branche/koepel)organisaties benaderd, waaronder; politie, dienst justitiële inrichtingen, arbeidsinspectie, belastingdienst, sociale diensten, ambulancezorg, brandweer, ziekenhuizen, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, waterschappen. Van 25 contactpersonen is informatie verkregen. Dat betekent een respons van bijna 80%.

In dit verslag treft u de resultaten aan van de inventarisatie. Opgemerkt zij dat het gaat om een opgave van de (branche/koepel)organisaties zelf in de periode mei-juni 2010. Deze opgave vond plaats op basis van een inschatting van de contactpersonen.

¹ Sjabloon Arbocatalogus Agressie en Geweld, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak, februari 2009

² Reactiemogelijkheden, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met het Ministerie van Justitie, Programma Veilige Publieke Taak, april 2008

³ Handreiking Agressie en Geweld, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak, februari 2010

⁴ Aangifte? Gewoon doen! Geweld tegen werknemers met een publieke taak. Een stappenplan voor aangiftebeleid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak, februari 2010

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 28 684, nr. 247

A. Zorg/welzijn en hulpverlening

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte ⁶	Respons
Ambulancezorg Nederland (AZN)	5.043	+
GGZ-Nederland	84.000	+
Jeugdzorg (MO-groep).	26.000	-
Nederlandse Federatie van Universitair medische centra (NFU)	60.000	+
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)	185.000	+
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)	156.000	+
Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT)	400.000	+
	916.043	86%

Resultaten

Monitor

Twee van de zes respondenten monitoren de aanpak van agressie en geweld. Ambulancezorg Nederland doet dat via een eigen jaarlijkse monitor en de Nederlandse Federatie van Universitair medische centra (NFU) neemt deel aan de metingen van het programma Veilige Publieke Taak.

Maatregel 1; Norm stellen

Vier sectoren (AZN, NVZ, VGN, VVT) hebben een Arbocatalogus gereed met norm. Bij de NFU is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin. De GGZ-sector heeft wel een Arbocatalogus, maar er staat geen landelijke norm in vermeld. Volgens opgave van GGZ-Nederland vindt de invulling van de norm op instellingsniveau plaats. Wel is opgenomen in de Arbocatalogus "accepteer niet dat een cliënt zich agressief opstelt tegenover jou, je collega's of cliënten of de eigendommen van de instelling. Agressie is onacceptabel". Ook de VVT geeft een toelichting. Zij geeft aan dat er geen harde norm wordt gehanteerd. In de ouderenzorg zijn uitingen van agressie niet zelden inherent aan het ziektebeeld van de cliënt, zo geeft men aan. Hier kan geen norm aan gekoppeld worden. Wel heeft men beleid hoe hiermee om te gaan.

Het percentage organisaties dat beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld loopt uiteen. Bij twee sectoren ligt dat tussen de 40-60%, bij één sector tussen 60-80% en bij twee sectoren tussen de 80-100%. Bij één sector is het niet bekend.

Het opgegeven percentage van werknemers dat volgens de sectoren bekend is met de norm ten aanzien van agressie en geweld is gevarieerd; 20-40% (2x), 40-60% (1x), 80-100% (1x) en weet niet (2x).

Maatregel 2; Melden incident

Bijna alle (gemiddeld 86%) organisaties binnen de zes sectoren beschikken over een meldingsprocedure agressie en geweld, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie er gemeld moet worden.

De schatting van het aantal medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is gevarieerd; 20-40% (1X), 40-60% (1X), 60-80% (2X), 80-100% (1X), weet niet (1X).

Maatregel 3; Registreren

Alle organisaties van deze sectoren werken momenteel met een registratiesysteem of –format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Echter, alleen Ambulancezorg Nederland heeft een uniform registratiesysteem of –format.

⁶ Grootte in aantallen werknemers

Maatregel 4; Training en scholing

Driekwart van de organisaties van de respondenten beschikt op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen, is 40-60% (1X), 60-80% (2X), 80-100% (2X) en weet niet (1X).

In de toelichting geeft AZN aan dat er een e-learningmodule met bijbehorende ondersteuning in ontwikkeling is.

Maatregel 5; Reageren door werkgever

Over de reactiemogelijkheden richting dader geven alleen de NVZ en GGZ-Nederland aan dat hun organisaties hierover beschikken: respectievelijk 60-80% en 40-60%.

De NFU geeft aan - op grond van haar toen bekende gegevens - dat in een half jaar tijd 20 keer een waarschuwing is gegeven, 15 keer een verwijdering uit een gebouw heeft plaatsgevonden en 18 keer een toegangsverbod is opgelegd.

Maatregel 6; Aangifte doen

Vijf deelnemende zorgsectoren hebben procedures voor het doen van aangifte. Bij de VVT is dit niet bekend. Bij drie sectoren hebben de helft van de organisaties procedures, bij één sector gaat het om ongeveer driekwart en bij één sector betreft dit bijna alle organisaties. Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures is bij de Ambulance hoog (80-100%), maar bij de andere sectoren minder dan de helft.

De NFU licht toe dat sommige UMC's medewerkers aansporen om aangifte te doen als er sprake is van een strafbaar feit. Dat er weinig aangifte wordt gedaan, is volgens het NFU het gevolg van de angst voor represailles en schending van de privacy, daar het niet mogelijk is tijdens de hele procesgang anoniem te blijven na het doen van aangifte.

Maatregel 7; Schade verhalen

Het percentage van de organisaties binnen de sectoren dat beleid heeft voor het verhalen van schade op de dader is bij drie sectoren niet bekend en bij de overige drie minimaal (0-20%). De NFU geeft aan dat zich in een half jaar tijd meer dan 60 schadeverhalen hebben voorgedaan en er 1 is verhaald op de dader.

In de toelichting geeft AZN aan dat de gevraagde gegevens niet centraal worden gemeten en op regionaal niveau liggen. De VGN licht toe dat het overgrote deel van de incidenten binnen die sector wordt veroorzaakt door cliënten. Vanwege de verstandelijke handicap en gedragsproblematiek is de mate waarin cliënten op hun gedrag worden aangesproken beperkt. Daarnaast is er sprake van een ondersteuningsrelatie tussen cliënt en instelling. Het verhalen van schade sluit hierin de meeste gevallen niet bij aan, volgens de VGN.

Maatregel 8; Nazorg verlenen

Drie respondenten geven aan dat 80-100% van de organisaties procedures heeft voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Twee respondenten geven dat dit voor 60-80% van de organisaties binnen hun sector het geval is.

Voor collegiale opvang zijn de antwoorden verdeeld, maar ligt het percentage van vijf sectoren gemiddeld op 78%.

De professionele opvang is bij bijna alle organisaties geregeld.

Overzicht resultaten 2009 en 2010

	1. Norm stellen		2. Melden Incident		3. Registreren		4. Training en scholing		5. Reageren door werkgever		6. Aangifte doen		7. Schade verhalen		8. Nazorg verlenen	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Ambulancezorg		++	++	++	++	++	±	+	++		++	++	-		++	++
GGZ-NL		±	+	++	-	++	++	++		±		+		--	++	++
Jeugdzorg (MO-groep)			++		++		++				++				++	
Nederlandse Federatie van Universitair medische centra	±	++	+	++	++	+	++	±	±		±	±	-		++	+
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen		±	+	+	+	+	+	+		+	±	+		--	++	+
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland		+		++		++		++		--		±		--		++
Verpleeghuizen Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties				++		++										

++ = 80-100%, + = 60-80%, ± = 40-60%, - = 20-40%, -- = 0-20% van de instellingen/onderdelen hebben maatregel ingevoerd

Het melden en registreren van incidenten (maatregelen 2 en 3) en het verlenen van nazorg na een incident (maatregel 8) lijken momenteel de best ingevoerde maatregelen te zijn bij de betreffende organisaties op het gebied van zorg/welzijn en hulpverlening. De dadergerichte maatregelen 5, 6 en 7 (respectievelijk reactie naar de dader, aangifte doen en verhalen van schade) lijken het minst ingevoerd.

In vergelijking met 2009 lijken er nu meer organisaties te beschikken over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld (maatregel 1) en het melden en registreren van incidenten (maatregelen 2 en 3).

B. Sociale zekerheid

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Sociale Diensten (Divosa)	3.200	-
UWV	22.000	+
	25.200	50%

Resultaten

Vooraf

Divosa heeft de vragenlijst niet ingevuld omdat het naar haar idee een zeer onbetrouwbaar beeld van de werkelijkheid zou opleveren. Divosa verwijst naar een thans lopend landelijk onderzoek naar veiligheid en agressie van de Arbeidsinspectie in het kader van Arbo. Onderstaande resultaten betreffen derhalve alleen het UWV.

Monitor

Het UWV volgt de aanpak van agressie en geweld via een eigen sectorbrede 2-jaarlijkse monitor en via deelname aan de metingen van het programma Veilige Publieke Taak.

Maatregel 1; Norm stellen

Het UWV rapporteert over een Arbocatalogus te beschikken met daarin een norm voor agressie en geweld. Zo'n 80-100% van de vestigingen binnen het UWV beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld en een zelfde percentage werknemers is bekend met de norm.

Maatregel 2; Melden incident

Het UWV meldt dat (bijna) alle (80-100%) vestigingen over een meldingsprocedure agressie en geweld beschikken. Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is eveneens 80-100%.

Toegelicht wordt dat de meldingsprocedure periodiek door het lijnmanagement wordt besproken met de medewerkers.

Maatregel 3; Registeren

Het UWV heeft een uniform registratiesysteem voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Het betreft het Agressieregistratiesysteem Overheid dat momenteel wordt ingevoerd.

Maatregel 4; Training en scholing

Het UWV geeft aan dat 80-100% van de vestigingen op dit moment beschikt over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Het percentage medewerkers van het UWV dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen is 20-40%. Het percentage van de nieuwe werknemers van het UWV dat binnen een half jaar na aanstelling informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld is 80-100%. De trainingen worden periodiek herhaald.

Maatregel 5; Reageren door werkgever

Volgens het UWV beschikken (bijna) alle vestigingen over reactiemogelijkheden richting dader. De mate waarin de reactiemogelijkheden ook daadwerkelijk worden gebruikt is niet bekend. Het afgelopen half jaar hebben er van de 284 geregistreerde gevallen 144 verwijderingen uit het gebouw plaatsgevonden, is de dienstverlening 144 keer gestaakt en zijn er 24 (langdurige) pandverboden uitgevaardigd.

Maatregel 6; Aangifte doen

UWV verklaart dat 80-100% van de vestigingen op dit moment procedures heeft voor het doen van aangifte. Eenzelfde percentage van de werknemers is op de hoogte van de procedures. Vanwege de spreiding van de locaties is onbekend of er medewerkers aangewezen zijn voor de coördinatie van de aangifte procedure. De mate waarin gestuurd wordt vanuit de geregistreerde voorvallen op het daadwerkelijk doen van aangifte is 0-20%. UWV merkt nog op dat het doen van aangifte opnieuw onder de aandacht wordt gebracht van de medewerkers, in het kader van het zero-tolerancebeleid.

Maatregel 7; Schade verhalen

Volgens het UWV heeft 80-100% van de vestigingen momenteel een beleid voor het verhalen van schade op de dader. Er hebben zich in een half jaar tijd 34 gevallen van materiële schade voorgedaan waarvan er 33 ook verhaald zijn op de dader. Het ging daarbij om een schadebedrag van € 33.210,- dat ook daadwerkelijk is geïnd.

Maatregel 8; Nazorg verlenen

Bij het UWV hebben (bijna) alle vestigingen procedures voor de opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Volgens het UWV gaat het daarbij zowel om collegiale als professionele opvang.

Overzicht resultaten 2009 en 2010

	1. Norm stellen		2. Melden incident		3. Registreren		4. Training en scholing		5. Reageren door werkgever		6. Aangifte doen		7. Schade verhalen		8. Nazorg verlenen	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Sociale diensten (Divosa)																
Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen	++	++	++	++	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++

++ = 80-100%, + = 60-80%, ± = 40-60%, - = 20-40%, -- = 0-20% van de instellingen/onderdelen hebben maatregel ingevoerd

Volgens opgave van de contactpersoon van het UWV hebben (bijna) alle vestigingen van het UWV alle maatregelen ingevoerd. Ten opzichte van vorig jaar is er vooruitgang geboekt ten aanzien van het registreren van incidenten (maatregel 3).

C. Openbaar bestuur

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Burgemeesters (NGB)	441	-
Gemeenten (VNG)	185.000	+
Provincies (IPO)	11.750	+
Rijk	115.000	+
Waterschappen (UvW)	10.356	+
	322.547	80%

Resultaten

Vooraf

Het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) heeft niet deelgenomen aan het onderzoek. De opgegeven reden is dat het onderzoek niet aansluit bij de doelstelling/werkzaamheden van het NGB. Het NGB stelt dat het onderzoek met name bedoeld is voor werkgevers of daaraan gerelateerde organisaties en dat het NGB en de burgemeesters geen werkgever zijn. De Unie van Waterschappen (UvW) heeft zo goed als alle vragen met "ik weet het niet" beantwoord.

Monitor

Alle vier sectoren monitoren de aanpak van agressie en geweld. Door middel van de 1-meting van het programma Veilige Publieke Taak (2X), met een centraal beheert registratiesysteem en door een eigen tweejaarlijkse monitor.

Maatregel 1; Norm stellen

Bij het Rijk is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin. De overige sectoren beschikken over een Arbocatalogus met norm.

Volgens de VNG beschikt 80-100% van de gemeenten over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld en is 60-80% van de werknemers daarmee bekend. Van de overige sectoren zijn hierover geen gegevens bekend.

Maatregel 2; Melden incident

Het merendeel van de sectoren binnen het openbaar bestuur beschikt over een meldingsprocedure agressie en geweld. Dat geldt voor 80-100% van de gemeenten en de waterschappen, 60-80% van de ministeries en 20-40% van de provincies.

Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is 0-20% volgens opgave van het IPO en 60-80% volgens de VNG. Van de overigen is niets bekend.

Maatregel 3; Registreren

Alleen de Unie van Waterschappen beschikt niet over een uniform registratiesysteem voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. De unie meldt dat het A&O fonds waterschappen in samenwerking met het platform waterschappen (het gebruik van) een registratiesysteem onderzoekt. De overige sectoren beschikken wel over een uniform registratiesysteem. Van deze sectoren werkt momenteel meer dan de helft van de organisaties met het betreffende registratiesysteem. Vanuit de VNG wordt toegevoegd dat op korte termijn nog eens 30% van de gemeenten op een registratiesysteem overgaat. Beoogd wordt dat eind 2010 alle gemeenten beschikken over een registratiesysteem. Vanuit het IPO wordt opgemerkt dat voor de sector provincies het provinciaal agressie registratiesysteem (PAR) beschikbaar is, maar dat gebruik vrijblijvend is.

Maatregel 4; Training en scholing

Van de respondenten uit het openbaar bestuur beschikken er in ieder geval twee op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Het gaat om 80-100% van de gemeenten en 60-80% van de provincies. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen, is alleen bij de VNG bekend; 60-80%. Het percentage van de nieuwe werknemers dat binnen een half jaar na aanstelling informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld is bij geen van de sectoren bekend.

Maatregel 5; Reageren door werkgever

Bij de provincies en het Rijk beschikken 60-80% en bij de gemeenten 80-100% van de organisaties over reactiemogelijkheden richting dader. Het daadwerkelijke gebruik van reactiemogelijkheden, is bij de gemeenten even hoog. De andere sectoren blijven het antwoord hierop schuldig.

Maatregel 6; Aangifte doen

Het Rijk geeft aan dat 60-80% van de ministeries, het IPO dat 60-80% van de provincies en het VNG dat 80-100% van de gemeenten procedures hebben voor het doen van aangifte. Geen van deze sectoren beschikt over verdere informatie.

Maatregel 7; Schade verhalen

Alleen het Rijk en de gemeenten weten te melden dat 60-80% van de organisaties momenteel een beleid heeft voor het verhalen van schade op de dader. Verder zijn geen gegevens bekend.

Maatregel 8; Nazorg verlenen

Drie van de respondenten geven aan dat de organisaties binnen de sector procedures hebben voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Bij de VNG is dat 80-100%, bij het Rijk 60-80%, bij het IPO is dat 40-60%.

Wat betreft collegiale opvang zijn geen gegevens bekend.

De professionele opvang is bij (bijna) alle gemeenten en ministeries geregeld (80-100%).

Overzicht resultaten 2009 en 2010

	1. Norm stellen		2. Melden incident		3. Registreren		4. Training en scholing		5. Reageren door werkgever		6. Aangifte doen		7. Schade verhalen		8. Nazorg verlenen	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Burgemeesters (NGB)																
Gemeenten	++	++	++	++	#	#	++	++		++		++		+	++	++
Provincies	++		+	-	#	#	+	+	++	+	#	+			++	#
Rijk			#	+	#	+	+		+	+	+	+	-	+	+	+
Unie van Waterschappen				++												

++ = 80-100%, + = 60-80%, ± = 40-60%, - = 20-40%, -- = 0-20% van de instellingen/onderdelen hebben maatregel ingevoerd

Op basis van de verstrekte gegevens lijken het melden van incidenten (maatregel 2), het reageren richting de dader (maatregel 5) en het aangifte doen bij de politie (maatregel 6) momenteel de best ingevoerde maatregelen te zijn bij het openbaar bestuur.

In vergelijking met 2009 lijken het doen van aangifte (maatregel 6) en het verhalen van de schade op de dader (maatregel 7) verbeterd.

D. Veiligheid/Justitie/Handhaving/Inspecties

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Arbeidsinspectie	835	+
Belastingdienst	33.000	+
Brandweer (NVBR)	28.000	+
Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)	1.200	+
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	17.500	+
Gerechtsdeurwaarders (KBvG)	930	+
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	3.000	+
Inspectieraad	7000	-
Koninklijke Marechaussee (KMar)	8.000	+
Politie	60.000	+
Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)	2.500	+
Raad voor de Rechtspraak (RvR)	1.400	+
	163.365	92%

Resultaten

Monitor

Zeven van de 11 respondenten monitoren de aanpak van agressie en geweld. Vijf van de zeven sectoren doen dat via deelname aan de metingen van het programma Veilige Publieke Taak, waarbij DJI ook nog beschikt over een eigen 2-jaarlijkse monitor. De overige twee sectoren beschikken over een eigen jaarlijkse monitor (Koninklijke Marechaussee en Rechtspraak).

Door de Politie wordt opgemerkt dat er binnen de politiekorpsen een portefeuillehouder is aangesteld, die het managementteam periodiek (2 keer per jaar) informeert over de aard en omvang van agressie en geweld tegen de werknemers van het politiekorps.

De IND licht toe dat er periodiek veiligheidsscans plaatsvinden, maar niet expliciet gericht op agressie en geweld.

Maatregel 1; Norm stellen

Drie sectoren hebben een Arbocatalogus (Politie, KMar, Belastingdienst) waarbij de norm er in staat. Verder hebben vijf sectoren de Arbocatalogus in voorbereiding waarbij de norm er in komt en hebben twee sectoren geen Arbocatalogus of de norm staat er niet in. Van één sector is het antwoord onbekend.

Het percentage organisaties dat beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld loopt uiteen. Bij drie sectoren ligt dat tussen de 0-20%, bij vijf sectoren tussen 80-100%. Drie sectoren weten het niet.

Het opgegeven percentage van werknemers dat volgens de sectoren bekend is met de norm ten aanzien van agressie en geweld is gevarieerd; 0-20% (4x), 40-60% (1x), 60-80% (2x), 80-100% (2x) en weet niet (2x).

De KMar geeft in de toelichting aan dat het beleid en het protocol gereed en bekrachtigd zijn, maar dat de communicatie nog moet starten.

In de toelichting wordt door de Arbeidsinspectie vermeld dat de rijksbrede Arbocatalogus agressie en geweld zich in een afrondend stadium bevindt.

De IND vermeldt dat er nog geen specifieke IND brede norm is geformuleerd, maar dat de rijksbrede uitgangspunten worden onderschreven.

Maatregel 2; Melden incident

Bij de Kinderbescherming en de Brandweer beschikt 20-40% van de vestigingen over een meldingsprocedure agressie en geweld, bij de Rechtspraak 40-60% en bij de overige acht sectoren 80-100%.

Het aantal medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure loopt uiteen; 0-20% (1x), 20-40% (2x), 60-80% (3x), 80-100% (3x) en weet niet (2x).

Bij de Arbeidsinspectie is in 2009 de meldingsprocedure nieuw leven ingeblazen. Door middel van voorlichting is de procedure toegelicht en de noodzaak om te melden benadrukt. Het accent lag daarbij op het verlagen van de meldingsdrempel en het verhogen van de meldingsdiscipline.

De IND geeft aan dat er een IND brede procedure is voor het melden. Volgens de IND is gebleken dat de bekendheid met de meldingsprocedure verbetering behoeft.

Maatregel 3; Registreren

Bij alle sectoren vindt wel enige vorm van registratie plaats van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Het gaat dan om gemiddeld tussen de 50 en 70% van alle organisaties.

Bij acht sectoren vindt deze registratie uniform plaats. Bij de ene helft van deze sectoren ligt het beheer op centraal niveau, bij de andere helft op organisatieniveau.

Bij drie sectoren vindt geen uniforme registratie plaats maar zijn er verschillende systemen of formats in gebruik.

Vermeldenswaard is dat alle politiekorpsen werken met het bedrijfsprocessensysteem Basis Voorziening Handhaving. Met ingang van 1 september jl. is er sprake van een landelijke uniforme registratiecode voor geweld tegen politiemedewerkers.

De Arbeidsinspectie verwacht dat eind 2010 aangesloten wordt op het rijksbrede registratiesysteem (ARO).

Maatregel 4; Training en scholing

Het gemiddeld percentage organisaties binnen de verschillende sectoren dat op dit moment beschikt over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld ligt tussen de 55 en 75%. De mate waarin varieert van 0-20% van de bureaus van de Kinderbescherming, het CJIB en de Brandweer, 60-80% van de justitiële inrichtingen tot 80-100% voor de overige zeven sectoren.

Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar heeft deelgenomen aan een training en/of scholing, is bij vier sectoren (Politie, KMar, CJIB en Belastingdienst) onbekend. Voor de overige sectoren zijn de antwoorden verschillend, met een gemiddelde van 35%.

Het percentage van nieuwe werknemers dat binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld bij de sectoren is 55-75%.

Opgemerkt wordt door de politie dat het risico om geconfronteerd te worden met geweld – gelet op de taakuitoefening van de politie – niet geheel is uit te sluiten. Jaarlijks trainen alle executieve politiemedewerkers hun integrale beroepsvaardigheden. Deelname is verplicht en wordt geregistreerd, Hierbij wordt ook aandacht besteed aan agressie en geweld tegen de medewerker zelf. Voor niet executief personeel geldt deze verplichting niet.

Maatregel 5; Reageren door werkgever

Als het gaat om de reactiemogelijkheden richting dader zijn de volgende resultaten bekend. Twee sectoren (Kinderbescherming en de Rechtspraak) geven aan dat slechts 0-20% van de organisaties binnen de sector beschikt over reactiemogelijkheden. Daartegenover staan vijf sectoren die aangeven dat 80-100% (Politie, KMar, Arbeidsinspectie, Belastingdienst en IND) en twee sectoren (KBVG, DJI) waarvan 60-80% van de eigen organisaties beschikken over reactiemogelijkheden. Twee sectoren (CJIB en Brandweer) moeten het antwoord schuldig blijven.

Het percentage organisaties dat deze reactiemogelijkheden daadwerkelijk gebruikt, is achtereenvolgens 0-20% (KMar, Kinderbescherming, IND en Rechtspraak), 40-60% (KBVG), 60-80% (DJI) en 80-100% (Politie, Arbeidsinspectie).

Over het aantal verschillende reacties van het afgelopen jaar zijn alleen gegevens bekend van de Arbeidsinspectie, de Rechtspraak en de KMar. Bij de Arbeidsinspectie zijn het afgelopen jaar zes waarschuwingen (informele mondelinge of schriftelijke berisping) gegeven en drie aangiftes gedaan. Bij de Rechtspraak zijn helemaal geen reacties gegeven in die periode. Bij de KMar is in ieder geval één aangifte gedaan. Van de overige sectoren zijn geen gegevens bekend.

Het percentage van het aantal reacties dat binnen 48 uur door de werkgever aan de dader wordt gegeven is bij Rechtspraak 0-20% en bij DJI 40-60%.

De IND merkt op dat in de regel situaties in de mondelinge sfeer worden opgelost en dat van verdere actie en/of rechtsvervolging wordt afgezien.

Maatregel 6; Aangifte doen

Bij de Politie, de KMar, de Arbeidsinspectie en de Belastingdienst hebben (bijna) alle onderdelen procedures voor het doen van aangifte. Bij de KBVG en DJI heeft 60-80% van de organisaties op dit moment procedures voor het doen van aangifte. Bij vier organisaties (Kinderbescherming, CJIB, IND, Brandweer) zijn er niet of nauwelijks procedures.

Als er procedures zijn, dan zijn de werknemers hiervan in het algemeen op de hoogte.

De coördinatie van de aangifteprocedures is nauwelijks tot niet belegd bij aangewezen medewerkers door de organisaties.

Ook wordt er nauwelijks of niet gestuurd vanuit de geregistreerde voorvallen op het daadwerkelijk doen van aangifte.

Maatregel 7; Schade verhalen

Bij de Kinderbescherming, de IND en de Rechtspraak heeft 0-20% van de organisaties binnen de sector momenteel een beleid voor het verhalen van schade op de dader. Datzelfde geldt voor 20-40% van de organisaties binnen de Marechaussee en 60-80% bij DJI. Bij de Politie, Belasting en de Arbeidsinspectie ligt dit percentage zelfs op 80-100%.

Bij zowel de Marechaussee als de Raad voor de Kinderbescherming heeft zich in een half jaar tijd twee schadegevallen (1 materieel en 1 immaterieel) voorgedaan die beiden zijn verhaald op de dader.

Door de KMAR wordt aangetekend dat er weinig tot geen gebruik van schadeverhaal wordt gemaakt. Men verwacht dat dit vaker zal gebeuren wanneer de communicatie over het protocol op gang komt.

De Arbeidsinspectie geeft aan dat er zich geen gevallen van schadeverhaal hebben voorgedaan.

De Rechtspraak maakt melding van één geval van materiële schade, welke niet verhaald is.

De Politie en DJI geven aan dat cijfers over schadeverhaal niet op centraal niveau bekend zijn. Bij de Politie zijn de cijfers wel op korpsniveau opvraagbaar en beschikbaar. Volgens de Politie blijkt is er een toename in het aantal voegingen om de schade via het strafproces direct te verhalen.

Maatregel 8; Nazorg verlenen

Voor wat betreft de nazorg aan slachtoffers is er een vrij homogeen beeld. De nazorg lijkt goed geregeld bij de sectoren. Zeven respondenten geven aan dat (bijna) alle organisaties binnen de sector procedures hebben voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Bij het CJIB en de Kinderbescherming geldt dat echter voor 0-20%. Bij de KBVG betreft het 60-80% van de organisaties

Het gaat daarbij om zowel collegiale als professionele opvang.

De Politie geeft aan dat elk politiekorps een bedrijfsopvangteam heeft, bestaande uit collega's die daartoe zijn opgeleid en de eerste opvang voor hun rekening nemen. Zij zijn 24 uur per dag – via een piketregeling - oproepbaar en beschikbaar. In nauwe samenwerking met de direct leidinggevende, de bedrijfsarts en/of maatschappelijk werk wordt de verdere nazorg vorm gegeven. Hierbij wordt ook steeds meer aandacht besteed aan het thuisfront van de politiemedewerker.

Bij de Belastingdienst zijn verschillende professionele mogelijkheden tot nazorg voorhanden als Bedrijfsmaatschappelijk werk en Traumateam.

De IND licht toe dat er een regeling is voor het inschakelen van professionele hulp in het geval van traumatische incidenten of calamiteiten, maar dat er nog niet op alle locaties van de IND de collegiale opvang adequaat is geregeld.

Overzicht resultaten 2009 en 2010

	1. Norm stellen		2. Melden incident		3. Registreren		4. Training en scholing		5. Reageren door werkgever		6. Aangifte doen		7. Schade verhalen		8. Nazorg verlenen	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Arbeidsinspectie	++	++	++	++	#	++	#	++	-	++	-	++	-	++	++	++
Belastingdienst	++		++		++		#		++		++		-		++	++
Brandweer	--	--		--		-		--				--			++	+
Centraal Justitieel Incassobureau				++		-		--				--				--
Dienst Justitiële Inrichtingen			++	++	++	++	++	+	++	+	++	+		+	++	+
Gerechtsdeurwaarders	++	++	++	++	+	++	#	++		+	+	+				
Immigratie- en Naturalisatie Dienst	--	--	++	++	++	++	-	++	-	++	++	--	-	--	++	++
Inspectieraad																
Koninklijke Marechaussee	--	--	+	++	--	++	++	++	++	--	++	++	-	-	++	++
Politie		++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++
Raad voor de Kinderbescherming	--		-	-	--	--	--	--	--	--	--	--		--	#	--
Raad voor de Rechtspraak	+	++	±	#	±	++	±	++	--	--	--		--	--	#	++

++ = 80-100%, + = 60-80%, ± = 40-60%, - = 20-40%, -- = 0-20% van de instellingen/onderdelen hebben maatregel ingevoerd

Momenteel lijken het melden en registreren van incidenten (maatregelen 2 en 3), het verlenen van nazorg na een incident (maatregel 8) en in iets mindere mate het trainen van werknemers (maatregel 4) gemiddeld genomen de best ingevoerde maatregelen te zijn bij de betreffende organisaties. De dadergerichte maatregelen 5, 6 en 7 (respectievelijk reactie naar de dader, aangifte doen en verhalen van schade) lijken het minst ingevoerd.

In vergelijking met vorig jaar lijkt vooral het registreren van incidenten (maatregel 3) verbeterd.

E. Onderwijs

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Hoger Beroeps Onderwijs (-raad)	40.000	-
Middelbaar Beroepsonderwijs (-raad)	55.000	+
(Werkgeversvereniging) Onderzoekinstellingen (WVOI)	2.655	+
Primair Onderwijs (-raad)	187.000	-
(Koepelorganisatie voor) Universiteiten (VSNU)	50.000	+
Voortgezet Onderwijs (-raad)	105.000	-
	439.655	50%

Resultaten

Vooraf

De meeste sectororganisaties in het onderwijs (VSNU, HBO raad, MBO Raad, VO-Raad en de PO-Raad) geven aan de vragen niet volledig te kunnen beantwoorden. Het is aan de individuele onderwijsinstelling om, binnen wet en regelgeving, te bepalen welk beleid zij uitvoeren. Per instelling - en soms ook per locatie - worden op basis van eigen afwegingen en risicoanalyses andere activiteiten en maatregelen ingezet. De koepels geven aan dat gezien de diversiteit in en de schaalgrootte van het onderwijs het niet is na te gaan wat de individuele instellingen en locaties voor beleid voeren.

Monitor

OCW voert om de twee jaar een sectorbrede monitor in het primair- en voortgezet (speciaal) onderwijs uit om de aanpak van agressie en geweld te volgen. De MBO Raad laat dit ook uitvoeren voor de eigen sector. Deze monitoren leveren informatie op waarmee beleid op het gebied van sociale veiligheid kan worden ontwikkeld en aangescherpt. De monitoren leveren enerzijds vergelijkingsmateriaal tussen de onderwijsinstellingen op en anderzijds kan de instelling aan de hand van eigen resultaten ook de eigen vorderingen aan het veiligheidsbeleid toetsen.

Maatregel 1; Norm stellen

In het middelbaar beroepsonderwijs en bij de onderzoekinstellingen is een Arbocatalogus gereed met norm.

De WVOI geeft aan dat 0-20% van de organisaties over een norm beschikt en een even hoog percentage van de werknemers bekend is met de norm.

Maatregel 2; Melden incident

Minder dan de helft van de onderzoekinstellingen (20-40%) beschikt over een meldingsprocedure agressie en geweld.

Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is 0-20%.

Maatregel 3; Registreren

Volgens de WVOI is er geen uniform registratiesysteem voor de sector voor het vastleggen van incidenten van agressie en geweld. Er zijn wel verschillende systemen of formats in gebruik. Zo'n 0-20% van de instellingen werkt hiermee.

Maatregel 4; Training en scholing

Binnen de onderzoekinstellingen hebben 20-40% op dit moment een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Van de medewerkers heeft 0-20% het afgelopen jaar daaraan deelgenomen. Zo'n zelfde percentage van

de nieuwe werknemers bij de onderzoekinstellingen krijgt binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting over de aanpak/procedures van agressie en geweld.

Maatregel 5; Reageren door werkgever

Hierover is van geen van de onderwijssectoren, branche/koepelorganisaties informatie verkregen.

Maatregel 6; Aangifte doen

Bij de onderzoekinstellingen heeft 0-20% procedures voor het doen van aangifte.

Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures ligt bij eveneens op 0-20%.

Maatregel 7; Schade verhalen

Geen informatie bekend.

Maatregel 8; Nazorg verlenen

Bij de onderzoekinstellingen heeft 0-20% procedures voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld.

Hierbij komen collegiale opvang en professionele zorg in dezelfde mate voor (0-20%).

Overzicht resultaten 2009 en 2010

	1. Norm stellen		2. Melden incident		3. Registreren		4. Training en scholing		5. Reageren door werkgever		6. Aangifte doen		7. Schade verhalen		8. Nazorg verlenen	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Hoger Beroeps Onderwijs																
Middelbaar Beroepsonderwijs																
Onderzoekinstellingen	--	--	-	-	--	--	-	-	++		--	--			--	--
Primair Onderwijs																
Universiteiten																
Voortgezet Onderwijs	++		+		+		±								++	

++ = 80-100%, + = 60-80%, ± = 40-60%, - = 20-40%, -- = 0-20% van de instellingen/onderdelen hebben maatregel ingevoerd

Er zijn van het onderwijs te weinig gegevens bekend om een indicatie te geven van de stand van zaken.

Slot

Met de resultaten van de inventarisatie onder de (branche/koepel)organisaties is een indicatie verkregen van de mate waarin publieke organisaties als werkgever vorm hebben gegeven aan de uitvoering van de acht maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld.

Op basis van de inschatting van de contactpersonen van de (branche/koepel)organisaties zien we – evenals vorig jaar - grote verschillen als het gaat om de aard en het aantal maatregelen dat genomen wordt. Gemiddeld genomen lijken de dadergerichte maatregelen (reactie naar de dader, doen van aangifte en verhalen van schade) het minst ingevoerd bij de (branche/koepel)organisaties.

Wel lijkt er sinds de vorige meting op een aantal maatregelen vooruitgang geboekt.

Er lijken meer organisaties te beschikken over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld, over een meldingsprocedure voor agressie en geweld en over een vorm van registratie voor het vastleggen van incidenten.

Hiertegenover lijkt de nazorg aan werknemers (maatregel 8) achteruit te zijn gegaan. In vergelijking met 2009 hebben – volgens inschatting van de contactpersonen - nu minder organisaties procedures voor de opvang en nazorg van slachtoffers van agressie en geweld.

Bijlage

Monitor Veilige Publieke Taak 2010

Algemeen

a) Naam sector / koepelorganisatie (of organisatie)	
b) Korte beschrijving van de kerntaken	
c) Aantal organisaties (cq. vestigingen) die deel uitmaken van de sector / koepel (of organisatie)	
d) Totaal aantal werknemers	
e) Aantal werknemers in publieke functie	
f) Aanpak van agressie en geweld wordt vormgegeven op	<input type="checkbox"/> centraal niveau: op koepel- of sectorniveau. (cq. op organisatieniveau) <input type="checkbox"/> decentraal niveau: op organisatie-niveau (cq. op vestigingsniveau)
g) Sturing op de uitvoering van de aanpak ligt op	<input type="checkbox"/> centraal niveau <input type="checkbox"/> decentraal niveau
h) Totale budget voor aanpak van agressie en geweld door de sector (cq. organisatie)?	€ (bedrag)

Maatregelen

Voor een effectief veiligheidsbeleid ten aanzien van agressie en geweld beveelt het programma Veilige Publieke Taak werkgevers aan om ten minste acht maatregelen te nemen. De nu volgende vragen over het beleid en de aanpak van agressie en geweld zijn gekoppeld aan deze maatregelen. De vragen worden voorafgegaan door een korte toelichting.

Onderaan elke maatregel ziet u de mogelijkheid om een nadere toelichting te geven op de betreffende maatregel binnen uw sector. Indien u voorbeelden of formats heeft van de maatregel dan stellen wij het zeer op prijs als u ons deze toestuurt.

Sectorale monitoring:

Toelichting: Najaar 2010 zal begonnen worden met de voorbereiding voor de 2meting die voorjaar 2011 wordt uitgevoerd. Indien mogelijk willen we daarbij aansluiten bij bestaande sectorale monitoring, mede om dubbele lasten voor sectoren te voorkomen en om de bruikbaarheid van de 2meting voor sectoren te vergroten. Wij verzoeken u dan ook dringend om onderstaande vragen te beantwoorden.

Vraag	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector maakt gebruik van Medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO)?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag	Is er een standaard MTO beschikbaar binnen uw sector?				
	<input type="checkbox"/> Ja, een standaard MTO die door alle organisaties wordt gebruikt	<input type="checkbox"/> Ja, er is een standaard MTO beschikbaar, maar die wordt niet door alle organisaties gebruikt	<input type="checkbox"/> Nee, maar in de praktijk wordt er vooral met de MTO's van enkele onderzoeksbureaus gewerkt.	<input type="checkbox"/> Nee, organisaties bepalen zelf hun MTO.	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag	Welk percentage van de MTO's bevat vragen over agressie en geweld tegen werknemers door burgers/klanten/patiënten?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag	Heeft uw sector (of organisatie) een monitor over agressie en geweld (d.m.v. een enquête onder werknemers met vragen over aard en omvang agressie en de genomen maatregelen door de werkgever)?		
	<input type="checkbox"/> ja, dmv een eigen sectorbrede jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> ja, dmv een eigen sectorbrede 2jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> Nee
	Naam van de monitor:		
	Verkrijgbaar via website:		

Vraag	Heeft uw sector (of organisatie) een 'jaarboek / jaarverslag' met daarin een overzicht van relevante gegevens over uw sector?		
	<input type="checkbox"/> ja (maar daarin staat <u>geen informatie</u> over agressie en geweld).	<input type="checkbox"/> ja (en daarin staat ook <u>informatie</u> over agressie en geweld.)	<input type="checkbox"/> Nee
	Naam van het jaarboek / jaarverslag:		
	Verkrijgbaar via website:		

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op het monitoren van de aanpak van agressie en geweld, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	--

Maatregel 1: Draag de landelijke norm Veilige Publieke Taak uit.

Toelichting: In mei 2008 hebben vertegenwoordigers uit alle sectoren de landelijk norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Hiermee hebben zij verklaard dat zij zullen uitdragen dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. Werkgevers kunnen de vier regels van de landelijke norm verbijzonderen naar de eigen sector/organisatie. De volgende vier regels vormen onderdeel van de landelijke norm:

- Geef de werknemer met de publieke taak de ruimte om zijn werk te doen
- Volg hun aanwijzingen op
- Verstoor de (bedrijfs) orde niet
- Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd.

Vraag 1a	Heeft uw sector op dit moment een Arbocatalogus met daarin een norm ten aanzien van agressie en geweld?		
	<input type="checkbox"/> Arbocatalogus is gereed en de norm staat er in.	<input type="checkbox"/> Arbocatalogus is in voorbereiding en de norm komt erin.	<input type="checkbox"/> Geen Arbocatalogus / staat niet in de catalogus

Vraag 1b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector beschikt over specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 1c	Welk percentage van de werknemers binnen uw sector is bekend met deze norm ten aanzien van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de arbocatalogus en / of de norm voor agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	---

Maatregel 2: Werknemers melden het incident altijd bij hun werkgever

Toelichting: Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's en ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen en zijn ook anderen, zoals collega werknemers en politie, in staat adequate maatregelen te treffen.

Vraag 2a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector beschikt op dit moment over een meldingsprocedure agressie en geweld, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie er gemeld moet worden?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 2b	Welk percentage van de werknemers is op de hoogte van deze meldingsprocedure?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de meldingprocedure binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	--

Maatregel 3: Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd.

Toelichting: Het registreren van agressie en geweld is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, bij het doen van aangiften, het dossieropbouw door werkgever en/of politie en het verhalen van schade. Dit is van belang voor een aanpak op maat. Registratie betekent ook de eerste stap in de nazorg van medewerkers.

Vraag 3a	Heeft uw sector een uniform registratiesysteem of -format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld?				
	<input type="checkbox"/> Ja, en het beheer ligt centraal (koepel)	<input type="checkbox"/> Ja, en het beheer ligt op organisatie- niveau	<input type="checkbox"/> Nee, wel zijn er verschillende systemen of formats in gebruik	<input type="checkbox"/> Nee, er zijn geen systemen of formats in gebruik of bekend	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 3b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector werkt momenteel met een vorm van registratie (registratiesysteem of -format)?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op registratie voor agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.

Maatregel 4: Werknemers krijgen training en/of scholing in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld.

Toelichting: Periodieke training van medewerkers kan agressie helpen beperken of zelfs voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor veiligheid van werknemers zelf en die van collega's.

Vraag 4a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector beschikt op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 4b	Welk percentage van de medewerkers die het betreft in uw sector, heeft het afgelopen jaar een training en/of scholing gevolgd in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 4c	Welk percentage van nieuwe werknemers krijgt binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie / voorlichting over de aanpak /procedures van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de introductie cursus / voorlichting / training voor agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					
--------------------	--	--	--	--	--	--

Maatregel 5: De werkgever geeft in principe binnen 48 uur een reactie naar de dader.

Toelichting: De meest effectieve aanpak is een snelle reactie zodat de dader direct wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Een lik-op-stuk reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Voorbeelden zijn een informele berisping en het aanzeggen van maatregelen, zoals het stoppen van de dienstverlening.

Vraag 5a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector <u>beschikt</u> op dit moment over reactiemogelijkheden richting dader?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 5b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector <u>gebruikt</u> daadwerkelijk de reactiemogelijkheden richting dader?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 5c optioneel	Hoeveel van onderstaande reacties in uw sector zijn het afgelopen half jaar gegeven?		
	Waarschuwing (informele mondelinge of schriftelijke berisping)	Aantal	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Verwijdering uit het gebouw		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Staken van dienstverlening		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Diverse verboden (gebiedsverbod, pand-/toegangsverbod, reis- en/of verblijfsverbod in openbaar vervoer)		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet
	Overige, namelijk		<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 5d optioneel	Welk percentage van bovenstaand aantal reacties heeft de werkgever binnen 48 uur aan de dader gegeven?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de reactiemogelijkheden van uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	---

Maatregel 6: Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader.

Toelichting: Een werkgever geeft ook een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Hiermee onderstreept de werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

Vraag 6a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft momenteel beleid voor het verhalen van schade op de dader?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 6b optioneel	Hoeveel gevallen zijn er het afgelopen half jaar in uw sector geweest waarin zich materiële en immateriële schade heeft voorgedaan en is verhaald op de dader?		
		Voorgedaan	Verhaald
	Materiële schade		
	Immateriële schade		

Vraag 6c optioneel	Hoeveel gevallen zijn er het afgelopen half jaar in uw sector geweest waarin zich materiële en immateriële schade heeft voorgedaan en is verhaald op de dader?	
	Schade bedrag	€
	Door rechter toegewezen bedrag	€
	Daadwerkelijk geïnd bedrag	€

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de verhalen van schade binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
--------------------	---

Maatregel 7: De werkgever doet altijd aangifte bij bedreiging of fysiek geweld.

Toelichting: Aangifte door de werkgever laat zien dat hij agressie en geweld niet accepteert. Bovendien vergroot aangifte en/of melding van agressie en geweld door de werkgever, werknemer (slachtoffer) en getuigen, de kans dat de dader wordt gepakt.

Vraag 7a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft op dit moment procedures voor het doen van aangifte?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 7b	Welk percentage van de werknemers binnen uw sector is op de hoogte van procedures voor het doen van aangifte?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 7c	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifteprocedure?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 7d	In welke mate wordt gemiddeld genomen vanuit de geregistreerde voorvallen gestuurd op het daadwerkelijk doen van aangifte?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op het doen van aangifte binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					
--------------------	--	--	--	--	--	--

Maatregel 8: Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend.

Toelichting: De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang en nazorg van hun werknemers. (en van hun eventuele bezoekers, die ook slachtoffer kunnen zijn)

Vraag 8a	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft een procedures voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 8b	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft collegiale opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Vraag 8c	Welk percentage van de organisaties binnen uw sector heeft professionele opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?					
	<input type="checkbox"/> 0-20%	<input type="checkbox"/> 20-40%	<input type="checkbox"/> 40-60%	<input type="checkbox"/> 60-80%	<input type="checkbox"/> 80-100%	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de nazorg binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.					
--------------------	--	--	--	--	--	--

Aard en omvang van agressie en geweld

Toelichting: Tot slot enkele vragen over de aard en omvang van agressie en geweld.

Vraag a)	Beschikt uw sector / koepelorganisatie (of organisatie) over gegevens over de aard en omvang van agressie en geweld?				
	<input type="checkbox"/> ja, over een eigen jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> ja, over een eigen 2jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> Ja, dmv een centraal beheert registratiesysteem	<input type="checkbox"/> Ja, via deelname aan de 1 -meting van VPT (u kunt onderstaande vraag overslaan)	<input type="checkbox"/> Nee

Vraag b)	Wat is de aard en omvang van agressie en geweld?							
	<ul style="list-style-type: none"> U kunt daarbij kiezen voor aantal gevallen of voor percentage medewerkers dat slachtoffer is geweest, afhankelijk van de voor uw beschikbare gegevens. Ook kunt u daarbij de periode kiezen waarover voor uw sector / koepelorganisatie (of organisatie) informatie beschikbaar is. 							
	betreft periode (laatste half jaar / jaar / 2 jaar)							
	Melding		Registratie		Aangifte werknemer		Aangifte werkgever	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<u>Verbaal geweld</u> (schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten etc.)								
<u>Fysiek geweld</u> (duwen en trekken, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, diefstal met geweld, gooien met voorwerpen, vernielen van voorwerpen, roofoverval)								
<u>Seksuele intimidatie</u> (nafluiten, seksueel getinte opmerkingen of blikken, aanranding, verkrachting)								
<u>Andere vormen van intimidatie</u> (bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrief, gezinsleden bedreigen)								
<u>Discriminatie</u> (negatieve opmerkingen of gedragingen over sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid)								

Toelichting	Wilt u een nadere toelichting geven op de aard en omvang van agressie en geweld binnen uw sector, dan heeft u hieronder de gelegenheid hiervoor.
-------------	--