

Vergaderjaar 2011–2012

**28 684**

## **Naar een veiliger samenleving**

**Nr. 344**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 maart 2012

Met deze brief en bijgevoegde rapportage informeer ik u over de voortgang van het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In 2007 is door de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het programma Veilige Publieke Taak geïnitieerd om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak – zoals ambulancemedewerkers, brandweermensen, onderwijzers en conducteurs – landelijk aan te pakken.

Het gaat daarbij om een gecombineerde en integrale aanpak van werkgeversmaatregelen, het bevorderen van de ketensamenwerking (vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) en strafrechtelijke maatregelen (vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie). Ruggengraat van deze aanpak zijn de acht maatregelen voor werkgevers voor een effectief veiligheidsbeleid met in het verlengde hiervan de Eenduidige Landelijke Afspraken voor opsporing en vervolging.

In de brief van 8 juli 2011 van mijn ambtsvoorganger en van mijn ambtgenoot van Veiligheid en Justitie is aangegeven dat deze aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak door dit kabinet met kracht wordt voortgezet en geïntensiveerd in de periode 2011 tot 2015<sup>1</sup>.

In deze brief is u tevens toegezegd dat uw Kamer halfjaarlijks wordt geïnformeerd over de activiteiten ter vermindering van agressie en geweld.

De bijgevoegde achtste voortgangsrapportage betreft de inspanningen en activiteiten die in de periode juni 2011–december 2011 zijn verricht.

Eveneens bijgevoegd<sup>2</sup> is een handreiking voor de Colleges van B&W over hoe om te gaan met het stelsel bewaken en beveiligen in het geval van

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 28 684, nr. 325.

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

dreigingen tegen burgemeesters en wethouders. Deze handreiking is tot stand gekomen door samenwerking van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, het Nederlands Genootschap van Burgemeesters, het Programma Veilige Publieke Taak, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Wethoudersvereniging.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
J. W. E. Spies

## **Voortgangsrapportage Veilige Publieke Taak, juni–december 2011**

De aanpak van agressie en geweld tegen de publieke taak vindt plaats langs vier hoofdlijnen. In de rapportage wordt verslag gedaan van de inspanningen en activiteiten per hoofdlijn in de periode juni tot december 2011:

- o het voorkomen van agressie en geweld;
- o het stellen van grenzen aan geweld;
- o het aanpakken van de daders;
- o en het ondersteunen van werkgevers en werknemers.

Vervolgens wordt ingegaan op onderzoek dat is uitgevoerd ten behoeve van bovengenoemde aspecten.

De rapportage wordt afgesloten met een beschrijving van de voortgang bij de diverse departementen en de daaronder ressorterende diensten.

### **Voorkomen van agressie en geweld**

#### *Project Voorkomen van agressie en geweld*

In september 2011 is het project *Voorkomen van agressie en geweld* van start gegaan. Het project heeft allereerst een visiedocument opgeleverd. Op basis hiervan wordt door het expertisecentrum Veilige Publieke Taak een handreiking «Voorkomen van agressie en geweld» voor werkgevers met een publieke taak opgesteld.

Daarnaast zijn vanuit het project subsidies toegekend aan organisaties voor deelname aan pilots om maatregelen ter voorkoming van agressie en geweld te toetsen. In november 2011 zijn elf subsidieaanvragen gedaan, waarvan zes (gedeeltelijk) zijn toegekend (zie bijlage). Tot 1 maart 2012 hadden organisaties wederom de mogelijkheid om een subsidieaanvraag in te dienen.

#### *Pilot gedragsbeïnvloeding*

Uit onderzoek blijkt dat een groot deel van de daders van agressie en geweld tegen de publieke taak in het publieke domein bestaat uit beïnvloedbare jongeren, al dan niet onder invloed van alcohol<sup>1</sup>. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak wordt daarom een pilot uitgevoerd in het uitgaansgebied in Groningen om een gedragsverandering bij deze doelgroep te bewerkstelligen. De doelstelling van dit project is het ontwerpen van interventies die effectief zijn in het tegengaan van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak en efficiënt zijn in de zin dat ze verhoudingsgewijs niet veel tijd- en mankracht kosten en in de toekomst breed uitrolbaar zijn op meerdere locaties. Er zijn de afgelopen maanden een aantal interventies ontwikkeld en getest in het uitgaansgebied in Groningen bij politie en OV-personeel. Hierbij moet worden gedacht aan onbewuste beïnvloeding van het uitgaanspubliek door middel van onder andere visuele prikkels. Het rapport met de resultaten wordt binnenkort verwacht.

#### *Agressie tegen ambulancehulpverleners*

De oorzaak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is soms onbegrip. Veel mensen denken bijvoorbeeld dat een ambulance altijd op bestelling komt. Daarom heeft de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord de serious game Ambulance Control ontwikkeld. Met de serious game wil de veiligheidsregio meer begrip creëren voor meldkamermedewerkers van de ambulancezorg en ambulancebemanningen, omdat zij regelmatig te maken krijgen met agressie. De game is tot nu toe al vijftien duizend keer gespeeld. Het initiatief wordt ondersteund door Ambulancezorg Nederland.

---

<sup>1</sup> Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld (2010), Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

In Middelburg is een pilot van start gegaan waarbij verkend wordt hoe te komen tot informatie-uitwisseling over risicovolle personen, -locaties en -adressen tussen een aantal werkgevers gelokaliseerd op het stadskantoor en het daar aanwezige Werkplein Middelburg. Tegelijkertijd wordt op dit moment gewerkt aan een draaiboek voor verdere regionale uitrol alsook aan werkinstructies die in het eerste kwartaal 2012 het licht zullen zien.

## **Grenzen stellen aan geweld**

### *SIRE-campagne*

Op 27 december jl. lanceerde de onafhankelijke Stichting Ideële Reclame (SIRE) tijdens een persconferentie een nieuwe campagne, gericht op de rol van hulpverleners en de wijze waarop zij in ons land vaak door burgers worden bejegend bij de uitoefening van hun taak. Het motto is: «Handen af van onze hulpverleners». De campagne is een combinatie van televisiespotjes en offline (onder andere abri) inzet. Via een speciale website hebben al ruim 160 000 mensen aangegeven, dat zij vinden dat hulpverleners met respect behandeld moeten worden. Qua respons is deze campagne een van de meest succesvolle. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak is SIRE geadviseerd bij de opzet van de campagne.

### *Sociale media*

Het programma Veilige Publieke Taak is sinds het najaar van 2010 actief op het gebied van sociale en digitale media. Doel is om sectoren, bonden, werkgevers en werknemers met een publieke taak een platform te bieden om kennis en ervaringen te delen en contacten te leggen. Via het Twitter-account van het programma wordt beleidsmatige informatie gedeeld met een gestaag groeiend aantal volgers. De digitale nieuwsbrief van het programma VPT wordt sinds enkele jaren verstuurd en heeft inmiddels bijna 1800 lezers; ook dit aantal groeit nog steeds. Begin januari 2012 is het programma op het professionele netwerk LinkedIn gestart met een themagroep Veilige Publieke Taak. Via een uitgebreide promotiecampagne worden hier leden voor geworven. Input voor interessante discussies, antwoorden op vragen van groepsleden en andere nuttige informatie wordt vanuit het programma Veilige Publieke Taak geleverd. Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak draagt ook bij aan een goede inhoud van de LinkedIn-groep.

## **Aanpakken van daders**

### *Jaarwisseling*

Naar aanleiding van de jaarwisseling zijn er in totaal 186 incidenten geregistreerd van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Dit heeft geleid tot 143 aanhoudingen, waarvan 61 in verzekeringstellingen. Dit betekent dat het aantal incidenten met 7,5% licht is toegenomen ten opzichte van de jaarwisseling 2010–2011. Afgezet tegen de jaren daarvoor is er echter nog altijd sprake van een afname. Ten opzichte van 2009–2010 en de nulmeting van 2008–2009 is er een afname van respectievelijk 39% en 24%.

	2011–2012	2010–2011	2009–2010	2008–2009
Aantal incidenten	186	173	303	229
Aantal aanhoudingen	143	177	109	246
Aantal in verzekeringgestelden	61	31	22	38

Bron: Gegevens verstrekt door het KLPD op basis van gegevens alle regionale politiekorpsen – peildatum 6 januari 2012.

Het aantal gerapporteerde aanhoudingen is met 19% gedaald ten opzichte van vorig jaar (van 177 naar 143). Het aantal inverzekeringstellingen daarentegen is bijna verdubbeld (van 31 naar 61).

Het verminderd aantal aanhoudingen en het toegenomen aantal inverzekeringstellingen kan er op duiden dat de incidenten kwalitatief zwaarder van aard waren. Kijkend naar de ernst van de incidenten zien we in lijn hiermee dat er sprake is van een toename van het aantal incidenten van vooral openlijke geweldpleging (70%; van 31 naar 53) en van mishandelingen (27%; van 22 naar 28)<sup>1</sup>.

### *Ketenintensiveringsregio's*

In het voorjaar van 2010 heeft de minister vijf ketenintensiveringsregio's VPT aangewezen, namelijk Groningen, Amsterdam-Amstelland, Noord en Oost Gelderland, Midden-West Brabant en Zeeland. In deze regio's wordt de ketensamenwerking versterkt tussen de politie, openbaar ministerie en werkgevers in de regio, waaronder Openbaar Vervoer, ziekenhuizen, ambulancezorg, brandweer, jeugdzorg en welzijnswerk. De ketensamenwerking richt zich op het aanpakken van daders waarbij de problematiek in de regio centraal staat. Namens de minister is met de korpsbeheerders van de vijf regio's een convenant ondertekend waarin deze samenwerking is bekrachtigd. De partners in de regio hebben een prestatiecontract afgesloten waarin afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten. Onderdeel van de prestatiecontracten zijn onder andere: normstelling, reactie van de werkgever en het verhogen van de meldings- en aangiftebereidheid. De voortgang en de aanpak zijn periodiek gedeeld tussen de regio's. De eerste resultaten zijn bemoedigend. Er is een grote betrokkenheid van alle partijen en de aanpak in de verschillende regio's wordt voortvarend ter hand genomen. Momenteel zijn de vijf regio's nog druk met de uitvoering; een belangrijke reden om de uitvoeringstermijn te verlengen tot halverwege 2012. In de regio's Amsterdam-Amstelland en Midden-West Brabant is de succesvolle aanpak gepresenteerd op conferenties alwaar veel werkgevers, bestuurders en vertegenwoordigers van de politie en het Openbaar Ministerie aanwezig waren. Opvallend daarbij was dat veel lokale bestuurders de aanpak actief willen ondersteunen en verspreiden. Momenteel vinden verkennende gesprekken plaats om meer intensiveringsregio's te starten om op deze manier een landelijk dekkend netwerk te krijgen. De ketenintensiveringsregio's Midden-West Brabant en Zeeland zijn samengevoegd. Voor de regio Midden Nederland en IJsselmeer is onlangs een convenant ondertekend om de samenwerking op te starten.

### ***Landelijke afspraken met politie en openbaar ministerie***

Om de implementatie van de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) extra kracht bij te zetten binnen de politiekorpsen heeft in 2011 een communicatiecampagne plaatsgevonden. Tevens zijn binnen de korpsen implementatiecoördinatoren benoemd die de invoering en naleving van de ELA borgen. In het politiekorps Amsterdam-Amstelland is – in het kader van de ketenintensiveringsregio – een netwerk van taakaccenthouders ELA/VPT opgericht. Dit heeft de bekendheid en ELA-conforme dienstver-

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 33 000 VI, nr. 88.

lening door de politie aan andere sectoren een impuls gegeven, met een hogere meldingsbereidheid als gevolg. Deze werkwijze zal actief in het land worden uitgedragen. Daarnaast is de ELA opgenomen in het vademecum van initiële en postinitiële politieopleiding. Begin 2012 zal een evaluatie plaats vinden van de implementatie en naleving van de eenduidige landelijke afspraken (ELA). Bekendheid met en de naleving van de ELA is niet alleen een verantwoordelijkheid van de politie en het openbaar ministerie maar met name ook van de verschillende sectoren. Binnen de zogenaamde ketenintensiveringsregio's wordt de samenwerking gericht op deze gezamenlijke verantwoordelijkheid en op een structurele integrale borging.

### **Verhogen pakkans**

#### *Inzet camera's*

Door de politie is een uitgebreide pilot met zogenaamde bodycams (op het uniform) gehouden in de regio Haaglanden. Daarbij bleek in de ogen van de deelnemers aan de pilot het gebruik van bodycams een marginaal effect te hebben op het gevoel van veiligheid en het voorkomen van agressie. Toegevoegde waarde werd nog wel gezien in de mogelijkheid om het eigen optreden te kunnen evalueren en om een inschatting te kunnen maken van situationele ontwikkelingen tijdens grootschalig optreden. Op basis van de bevindingen uit de pilots heeft de minister van Veiligheid en Justitie het besluit van de Raad van Korpschefs overgenomen nu niet over te gaan tot enige vorm van landelijke implementatie aangezien hiervoor onvoldoende basis aanwezig is en de opbrengsten op dit moment niet opwegen tegen de investeringen<sup>1</sup>. Camera's op voertuigen vinden daarentegen geleidelijk meer toepassing, maar dienen meer doelen dan de veilige taakuitvoering. De technologische innovatie van camera's en bodycams in het bijzonder zal door de politie nauwgezet worden gevolgd.

#### *Aangiftebereidheid (Anonimiteit in het strafrecht)*

Verhogen van de aangiftebereidheid en verbeteren van het aangifteproces vormen nog steeds belangrijke speerpunten van het programma Veilige Publieke Taak.

Gelet op de grote vraag vanuit de praktijk naar een stappenplan zijn vanuit het programma Veilige Publieke Taak een tweetal factsheets ten behoeve van werkgever, werknemer en getuige/slachtoffer opgesteld (factsheets: «Aangifte door de werkgever» en «Aangifte door de werknemer»).

In de overleggen van de ketenintensiveringsregio's is ruime aandacht besteed aan de mogelijkheden van beschermde identiteit in het strafproces, onder andere via presentaties. Op de VPT-beurs van 6 oktober jl. is door middel van een workshop ook uitvoerig bij dit thema stilgestaan. Verder wordt op dit moment de laatste hand gelegd aan een factsheet «Vormen van anonimiteit in het strafproces» die binnenkort onder de werkgevers wordt verspreid.

Verbeteren van het aangifteproces en de aangiftebereidheid wordt ten slotte gestimuleerd door het slachtoffer serieus te nemen en te betrekken bij het gehele strafproces. De per 1 januari 2011 in werking getreden Wet versterking rechtspositie slachtoffers voorziet hierin. Ter implementatie daarvan is inmiddels een landelijk dekkend netwerk van slachtofferloketten – onder regie van het ministerie van Veiligheid en Justitie – operationeel. Deze loketten werken nauw samen met het expertisecentrum Veilige Publieke Taak.

---

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 28 684, nr. 330.

## **Lik op stuk reactie naar de dader**

### *Staken van de dienstverlening*

Op 28 april 2011 is door de Tweede Kamer de motie van de leden Marcouch (PvdA) en Hennis-Plasschaert (VVD) aangenomen<sup>1</sup>. Met de motie wordt de regering opgeroepen om te werken aan een samenhangend juridisch kader waarmee de handelingen van publieke diensten kunnen worden gestaakt als gevolg van intimiderend en agressief gedrag van de cliënt. In de verslagperiode heeft de uitwerking van de motie plaatsgevonden in interdepartementaal verband waarbij onder andere betrokken zijn de ministeries van OC&W, VWS, SZW, V&J, ELI, Defensie en I&M. De Tweede Kamer is hierover tussentijds geïnformeerd bij brief van 21 november 2011<sup>2</sup>. Verkend is op welke terreinen het staken van de dienstverlening (waaronder wordt verstaan het (tijdelijk) stoppen met de dienstverlening) nu reeds mogelijk is en op basis van welke grondslag. Daarbij komt ook aan de orde of er nog meer ruimte is in de wet dan wel anderszins (via gedragsregels vanuit de werkgever) om deze maatregel optimaler mogelijk te maken c.q. uit te voeren. Verder wordt – waar de uitvoering van deze maatregel reeds mogelijk is – verkend welke belemmeringen men in de praktijk tegenkomt bij het effectueren daarvan. Een dezer dagen zal de Tweede Kamer opnieuw worden geïnformeerd.

### *Schadeverhaal*

Het verhalen van schade als gevolg van agressie en geweld op de dader vormt een belangrijk speerpunt van het programma Veilige Publieke Taak. Werkgevers en werknemers kunnen in het proces van schadeverhaal worden begeleid en ondersteund vanuit de Helpdesk Veilige Publieke Taak (sinds november 2011 onderdeel van het expertisecentrum VPT). Hierbij wordt nauw samengewerkt met de – inmiddels landelijk opererende – slachtofferloketten. Vanuit de behoefte uit de praktijk zijn recentelijk vanuit het programma Veilige Publieke Taak een viertal fact sheets opgesteld:

- Factsheet Schadeverhaalbeleid;
- Factsheet Versterking Positie Slachtoffers;
- Factsheet Schadeverhaal door werknemer;
- Factsheet Schadeverhaal door werkgever.

Geweld mag niet lonen. Het programma Veilige Publieke Taak hanteert daarom als uitgangspunt dat de dader altijd het volle pond moet betalen en dat het slachtoffer altijd alle schade vergoed krijgt. In de praktijk blijkt dat veel schade langs verzekeringsrechtelijke weg wordt vergoed zodat het slachtoffer (werkgever/werknemer) niet gestimuleerd wordt om verhaal te zoeken op de dader. De dader komt dus met de schade weg. Op dit moment wordt bezien, hoe via het verhaalsrecht (regres) van de verzekeraar er daadwerkelijk verhaal kan worden genomen op de dader. In dit verband is de pilot Intensivering Schadeverhaal (Haaglanden en Midden Nederland) in het leven geroepen, waarvan halverwege 2012 de evaluatie gereed is. Parallel aan en ingegeven vanuit de pilot, heeft op 19 januari jl. een expertmeeting plaatsgevonden tussen het programma Veilige Publieke Taak en het Verbond van Verzekeraars om te bezien waar de hiaten en knelpunten precies liggen bij informatie-uitwisseling en welke verbeterlagen nodig zijn om de dader het volle pond te laten betalen en het slachtoffer alle schade te vergoeden. De resultaten van de deze Expertmeeting zullen mede worden betrokken bij de Evaluatie van eerdergenoemde pilot.

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 28 684, nr. 314.

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 28 684, nr. 329.

De smartengeldgids van de ANWB geldt binnen de sectoren voor VPT-zaken als het naslagwerk ter bepaling van de hoogte van het schadeverhaal. Met de ANWB zijn verkennende gesprekken gevoerd om de

smartengeldgids – die haar vertrekpunt kent in het verkeersrecht – gericht te verrijken met casuïstiek en jurisprudentie betreffende agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. De ANWB heeft aangegeven in principe open te staan voor deze uitbreiding.

### **Ondersteuning/versterking van werkgevers en werknemers**

#### *Expertisecentrum Veilige Publieke Taak*

Werkgevers met een publieke taak moeten bij de bescherming van hun publieke taak en hun werknemers kunnen rekenen op de nodige ondersteuning, kennis en advies. In november 2011 zijn de ondersteunende werkzaamheden aan werkgevers ondergebracht in een expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Doel van het centrum is werkgevers ondersteunen opdat zij beter in staat zijn om agressie en geweld effectief aan te pakken. Het expertisecentrum VPT is een samenwerkingsverband van drie partijen: het Centrum voor Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (CAOP), Slachtofferhulp Nederland en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). De Helpdesk schadeverhaal dader is een onderdeel van het centrum: hier kunnen werkgevers terecht voor praktische ondersteuning en advies bij het verhalen van schade op de dader;

Het Expertisecentrum wordt met geleidelijke afbouw door BZK gefinancierd tot en met 2014 en moet daarna zelfvoorzienend zijn.

#### *Intensiveringstraject 5 werkgevers*

Het programma VPT stimuleert vijf grote, landelijke werkgevers met een publieke taak bij de intensivering van hun aanpak van agressie en geweld. Dit zijn: het UWV, de Belastingdienst, de Jeugdzorg, Ambulancezorg Nederland (AZN) en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). Geïnspireerd door elkaars aanpak, hebben vier werkgevers (Belastingdienst, AZN, UWV en DJI) intensiveringstrajecten ontwikkeld die kortdurend door het programma zijn gesubsidieerd. De jeugdzorgsector werkt in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ook aan het verminderen van agressie en geweld. Op de VPT Beurs van 6 oktober 2011 hebben veel bezoekers kennis genomen van de diverse maatregelen die door het vijftal zijn ontwikkeld en uitgevoerd worden. Enkele belangrijke resultaten van deze intensiveringstrajecten zijn:

- De aanwezigheid van een heldere norm (UWV, Belastingdienst en DJI);
- Een goed werkend registratiesysteem van incidenten (UWV en Belastingdienst);
- Trainingen ter bewustwording van het personeel (AZN, DJI, UWV en Belastingdienst);
- Herstelbemiddeling tussen dader en slachtoffer (DJI);
- Het borgen van de aanpak via het zogenaamde «zelfinspectie-instrument» van de Arbeidsinspectie (UWV).

Het programma VPT stimuleert dat de opgedane ervaringen breed verspreid worden.

#### *Handreiking opvang na schokkende gebeurtenissen*

Als sluitstuk van een veilige publieke taak is het belangrijk dat ook de negatieve gevolgen van agressie en andere schokkende gebeurtenissen zoveel mogelijk worden voorkomen of verminderd. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak is – in samenwerking met het Instituut voor Psychotrauma – in de verslagperiode een Handreiking effectieve opvang na schokkende gebeurtenissen ontwikkeld. De handreiking is gericht op leidinggevenden en management. Het biedt hen ondersteuning in de



opvang en nazorg na schokkende gebeurtenissen. Ook beleid rondom de preventie van schokkende ervaringen en de gevolgen daarvan komen aan bod.

### *Sociaal-economische kosten*

Er is nog te weinig inzicht in de kosten die het gevolg zijn van agressie en geweld. Hiertoe is vanuit het programma VPT een rekenmodel ontwikkeld waarmee werkgevers inzicht krijgen in de kosten/opbrengsten van incidenten en van maatregelen die zij inzetten om agressie en geweld te voorkomen en te verminderen. Dit instrument is vanuit het programma getest en verder verfijnd bij enkele pilot-organisaties (onder andere politie, openbaar vervoerbedrijven en belastingdienst). De ervaringen uit deze pilots worden op dit moment gebruikt bij de verdere uitrol van het rekenmodel. Er zijn inmiddels rond de 100 aanvragen binnengekomen van organisaties om het rekenmodel te mogen gebruiken. Deze organisaties gaan met het model aan de slag en krijgen, indien hier behoefte aan is, uitleg over het gebruik van het model.

### *Stimuleringsregeling*

In 2008, 2009 en 2010 heeft het programma VPT een stimuleringsregeling gekend. In totaal is aan 112 projecten een subsidie toegekend. Deze projecten laten een diversiteit in aanpak zien: van een individuele aanpak, zoals training aan medewerkers, een planmatige benadering waarbij alle relevante partijen uit de organisatie zijn betrokken tot een gecoördineerde aanpak van samenwerking en afstemming met externe partijen. Van de 45 in 2010 toegekende projecten zijn de (tussen)resultaten inmiddels bekend. Veertien projecten worden in de loop van 2012 afgerond. Het programma VPT is een onderzoek gestart naar de effectiviteit van deze projecten.

### *VPT-beurs*

Op 6 oktober 2011 vond voor de vierde keer de VPT Beurs plaats. Deze beurs is opgezet voor iedereen die zich bezig houdt met de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. De beurs kende ruim 550 bezoekers. Dit is een stijging ten opzichte van de ruim 400 bezoekers van vorig jaar. Ruim 60% van de bezoekers bezochten de beurs voor de eerste keer. De beurs werd (met een cijfer 8) goed gewaardeerd. In 38 stands en 20 workshops was informatie te verkrijgen over succesvolle aanpakken van agressie en geweld. Ook kon men informatie uitwisselen, ervaringen delen, contacten leggen en kennis nemen van nieuwe ontwikkelingen.

### *VPT-AWARD*

Elk jaar ontvangt die organisatie in de publieke sector die de beste aanpak heeft om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen de Veilige Publieke Taak AWARD. Bureau Regionale Veiligheidsstrategie (RVS) Utrecht is de winnaar van de Veilige Publieke Taak AWARD 2011. De organisatie ontving een kunstwerk en een cheque van 25 000 euro voor hun aanpak om agressie en geweld te beperken. De AWARD werd uitgereikt op 6 oktober 2011 tijdens de VPT Beurs.

Bezoekers van de VPT Beurs hebben de winnaar gekozen. Zij konden stemmen op een van de drie genomineerden:

- Justitiële Jeugdinstelling De Hartelborgt in Spijkenisse;
- Centrum voor geestelijke gezondheidszorg Emergis in Goes;
- Bureau Regionale Veiligheidsstrategie in Utrecht.

Dit jaar waren er 42 inzendingen voor de AWARD, meer dan een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Ook de kwaliteit van de inzendingen en

de gedrevenheid van de inzenders was volgens de jury hoog dit jaar. Ten slotte is opvallend de verscheidenheid van de inzendingen: zowel grote als kleinschalige projecten, een grote diversiteit aan projecten, en – voor het eerst – inzendingen uit alle sectoren van de publieke taak.

## Onderzoeken

### *2-meting*

In vervolg op metingen van het aantal slachtoffers van agressie en geweld onder werknemers met een publieke taak in 2007 en 2009 heeft in 2011 de zogenaamde 2-meting plaatsgevonden.

De 2-meting laat een significante daling ten opzichte van 2007 zien; het percentage slachtoffers onder werknemers met een publieke taak is van 66% in 2007, via 65% in 2009 gedaald naar 59% in 2011. Deze resultaten bevestigen de noodzaak om te blijven inzetten op de aanpak door werkgevers en de (bestuursrechtelijke) mogelijkheden die zij hebben om agressie en geweld aan te pakken<sup>1</sup>.

### *Bedreigd Bestuur*

De monitor Bedreigd Bestuur naar agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers in het openbaar bestuur is november 2011 gestart en uitgebreid met ambtenaren in het openbaar bestuur. Hiermee wordt een integraal beeld verkregen. Daarnaast worden de resultaten gebruikt voor de eindevaluatie van de Vertrouwenslijn. De koepelorganisaties en beroepsverenigingen zijn actief betrokken bij het onderzoek zodat de resultaten zullen bijdragen aan de verdere intensivering van de aanpak van agressie en geweld. De rapportage zal september 2012 aan u worden verstuurd.

### *Monitoring*

Voor de toekomstige monitoring van de voortgang in andere sectoren geldt dat hierover in 2012 verdere afspraken worden gemaakt met sectoren. Zoals gezegd kunnen werkgevers daarbij gebruik maken van het Agressie en Weerbaarheids Onderzoek dat in opdracht van het programma is ontwikkeld door het programma Internetspiegel van de ICTU<sup>2</sup>. Voor 2012 stelt BZK dit onderzoek beschikbaar aan een aantal organisaties, met name ter ondersteuning van de ketenintensiveringsregio's.

### *Veilig politiewerk*

Dit (deel)onderzoek betreft een empirisch onderzoek dat in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak, de Raad van Korpschefs en de politievakbonden is uitgevoerd onder een representatieve steekproef agenten in de basispolitiezorg. Zij zijn bevroegd over hun opvattingen over veilig politiewerk met daarbij specifiek aandacht voor geweldgebruik. De uitkomsten van het onderzoek en de beleidsreactie zijn reeds eerder aan de Tweede Kamer toegezonden<sup>3</sup>. Uit het onderzoek blijkt dat de basis van het politiewerk in de beleving van agenten uit balans is, waarmee agenten geen veilige werksituatie ervaren en naar hun gevoel onvoldoende in staat zijn om gepast en effectief geweld te gebruiken. Deze conclusies bevestigen de noodzaak van het voortvarend ten uitvoer brengen van het programma versterking professionele weerbaarheid van het ministerie van Veiligheid en Justitie waarover de Kamer op 27 juni 2011 is bericht<sup>4</sup>.

Het tweede (deel)onderzoek van Veilig politiewerk wordt in de eerste helft van 2012 verwacht.

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 28 684, nr. 327.

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 28 684, nr. 260.

<sup>3</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 29 628, nr. 276.

<sup>4</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 29 628, nr. 262.

## **AANPAK BIJ DEPARTEMENTEN (en hieronder ressorterende organisaties)**

### **Openbaar Vervoer**

In november 2009 is het rapport «Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers» van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer aan de Tweede Kamer aangeboden<sup>1</sup>. Vertegenwoordigers van alle partijen uit het openbaar vervoer hebben verklaard dat zij zich vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en in gezamenlijkheid willen inspannen om de maatregelen, zoals beschreven in het rapport te realiseren.

De regievoering voor de afstemming en realisatie van de maatregelen is neergelegd bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Een tweetal projecten loopt nog:

1) *Afspraken rond een minimumniveau ter bescherming van het rijdend personeel bij OV-bedrijven (maatregel 1)*

Maatregel 1 van de Taskforce VOV, het uit de concurrentie halen van sociale veiligheid in het OV, is nog niet afgerond. De stadsregio's en provincies als concessieverleners, vervoerbedrijven en vakbeweging hebben zich verbonden aan het doel om voorvallen van agressie en geweld terug te dringen door de maatregelen voor sociale veiligheid uit de concessies te halen, volgens het advies van de Taskforce VOV. Er wordt nu toegewerkt naar een convenant dat door partijen zal worden ondertekenen.

2) *De uitvoering van een pilot bovenregionaal toezicht (maatregel 8 en 9).*

De maatregel concessieoverstijgende en flexibele inzet van toezichthouders, betreft het creëren van een poule van zestig toezichthouders die worden ingezet op basis van actuele incidentenregistratie. In drie pilotgebieden Randstad Noord, Noord-Brabant en Zuid-Holland wordt gedurende één jaar onderzocht of de bovenregionale inzet leidt tot een verbetering van de objectieve en subjectieve veiligheid van werknemers in het openbaar vervoer. De kracht van deze aanpak ligt in het feit dat in drie verschillende pilotgebieden dezelfde maatregel, inzet van toezichthouders, wordt ingevoerd om hetzelfde doel, het verminderen van agressie en geweld, te realiseren. De uitkomsten van de drie pilotgebieden worden met elkaar vergeleken in een evaluatieonderzoek uitgevoerd. Deze pilot is oktober 2011 gestart.

### *OV- en Reisverboden*

Tijdens het Algemeen Overleg van 22 november jl. over Veilige Publieke Taak vroeg het lid Çörüz naar de status van een motie uit 2008 inzake een openbaar vervoersverbod. Deze maatregel wordt, in verschillende vormen, in Rotterdam en Amsterdam toegepast.

- Het aantal OV-verboden dat is opgelegd in Rotterdam was in
  - o 2008 – 8
  - o 2009 – 10
  - o 2010 – 15
  - o 2011 – 22 OV-verboden.
- In Amsterdam zijn er in
  - o 2008 – 30
  - o 2009 – 13
  - o 2010 – 11
  - o 2011 – 21 keer een OV-verbod opgelegd.

Het betreft hier uitgereikte OV-verboden voor een specifieke lijn binnen de grens van de gemeente Amsterdam en exclusief de NS-verboden. Deze zijn niet specifiek voor Amsterdam en zijn dan ook niet meegenomen.

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 28 642, nr.47.

## **Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Arbeidsinspectie)**

Er wordt steeds beter onderkend dat geüniformeerden en hulpverleners vaak te maken hebben met psychosociale problemen als gevolg van hun werk. Het ministerie van SZW heeft in samenwerking met VPT, TNO en de Politieacademie in het najaar van 2011 een conferentie georganiseerd over de aanpak van Post Traumatische Stress (Syndroom). Tijdens deze conferentie is de «Handreiking effectieve opvang na schokkende gebeurtenissen» uitgebreid aan de orde gekomen. Ook werd aandacht besteed aan het vergroten van veerkracht en weerbaarheid. De beoogde agendasetting voor dit thema is gerealiseerd en in 2012 vindt een verdere uitrol van de handreiking plaats en komt er expertmeeting georganiseerd door VPT. Tegelijkertijd wordt vanuit SZW ingezet op preventie en de aanpak van grote groepen niet-geüniformeerden, omdat ook zij steeds vaker slachtoffer zijn van schokkende gebeurtenissen op het werk (juweliers, kassapersoneel, pompstationhouders, horeca, pizzabezorgers etc). In 2012 gaat SZW de begrippen veerkracht en weerbaarheid betrekken in het kader van de plannen voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van werknemers.

De Inspectie SZW heeft in het kader van haar «Programma Agressie en Geweld tegen werknemers in publieke functies» (2010–2012)» ondersteuning aan werkgevers gegeven via voorlichting en inspectie in een groot aantal sectoren met publiekscontacten. Wezenlijk hulpmiddel hierbij is een folder met 11 punten getiteld: Agressie en Geweld: Waar let de Arbeidsinspectie op. In 2011 zijn er inspecties gedaan bij de politie, justitiële inrichtingen, gerechtsdeurwaarders, brandweer, zorg en welzijn, horeca, benzinestations en verkeersregelaars. Hierover is afgestemd met VPT. De inspecties laten zien dat er met name nog aanvullende maatregelen nodig zijn in het melden, registreren en evalueren van incidenten.

## **Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen**

Om kennis en goede voorbeelden te delen, discussies op gang te brengen en deskundigen bij elkaar te brengen heeft OCW in september 2011 het Forum Veilige School opgericht. De online community [www.forumveiligeschool.nl](http://www.forumveiligeschool.nl) is een trefpunt voor het basis-, voortgezet- en middelbaar beroepsonderwijs voor het uitwisselen van kennis en ervaring op het gebied van onderwijs en veiligheid. Het forum bevat onder meer blogs, polls en chatmogelijkheden. Naast deskundigen van het forum adviseert en ondersteunt ook het expertisecentrum Veilige Publieke Taak op onderwijsgebied. De community maakt deel uit van het programma Veilige Publieke Taak Onderwijs (VPTO). In drie maanden tijd zijn er al meer dan 320 mensen lid geworden.

In samenwerking met de ministers van Veiligheid en Justitie en van Binnenlandse Zaken gaat OCW – in aanvulling op het programma VPT – in kaart brengen waarom de aangiftebereidheid op scholen laag is en wat gedaan kan worden om dit te verbeteren. Op basis hiervan wil OCW afspraken maken met de schoolbesturen om de aangiftebereidheid te verhogen.

Verder is in 2011 het wetsvoorstel registratie van incidenten in het primair onderwijs, het voortgezet (speciaal) onderwijs, het middelbaar beroepsonderwijs, en Caribisch Nederland ingediend bij de Tweede Kamer. Deze zal in de loop van 2012 in behandeling worden genomen. Door het registreren, analyseren en evalueren van incidenten op school is het mogelijk om na te gaan waar de problemen liggen om er vervolgens beter op voorbereid te zijn. De registratie wordt daardoor bruikbaar voor de

instelling om zelf maatregelen te nemen en adequaat veiligheidsbeleid uit te voeren.

## **Ministerie van Veiligheid en Justitie**

### *Politie*

Specifieke ondersteuning van de politie heeft vorm gekregen in het programmatisch kader «Geweld tegen politieambtenaren». Op 4 februari 2010 is de Uitvoeringsregeling «Geweld tegen politieambtenaren» van kracht geworden. Dit heeft tot gevolg gehad dat elk korps op korpsleiding-niveau een verantwoordelijke heeft voor dit dossier en een coördinator voor de afhandeling van schade. Deze coördinatoren hebben periodiek overleg met elkaar om kennis te delen. Kijkend naar andere sectoren heeft de politie op gebied van het verhalen van schade een voorsprong. Daarnaast is in deze uitvoeringsregeling ruim aandacht besteed aan de nazorg voor de politiemedewerker op dat terrein is de politie momenteel volop in beweging zoals hierna staat beschreven.

De politie treedt veelvuldig doortastend op, maar dit kost de organisatie en de individuele agenten wel steeds meer inspanning. Om deze trend te keren, heeft de minister van Veiligheid en Justitie het actieprogramma versterking professionele weerbaarheid gestart<sup>1</sup>. Dit moet bijdragen aan de versterking van de veerkracht van politiemensen, zowel fysiek, mentaal als moreel. Hierbij wordt onder meer ingezet op het voorkomen, vroegtijdig signaleren en aanpakken van mentale problemen bij politiemensen, waaronder PTSS. Het actieprogramma geniet bij de politie draagvlak. Er is vertrouwen dat dit programma er in belangrijke mate aan bijdraagt, dat politiemensen goed voorbereid en met zelfvertrouwen hun moeilijke en belangrijke taak op een goede manier kunnen blijven uitvoeren.

## **Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

In 2010 is binnen de sector Rijk een beginselverklaring Intensivering aanpak agressie en geweld ondertekend door het Secretaris Generaal Overleg en deze geldt voor 18 deelnemende rijksonderdelen. Deze 18 rijksonderdelen kunnen – gezien de aard van de werkzaamheden – in meer of mindere mate te maken krijgen met vormen van agressie en geweld. In de verklaring worden de acht maatregelen van het programma Veilige Publieke Taak (VPT) gevolgd om de aanpak van agressie en geweld te intensiveren. Een van die maatregelen is «het altijd registreren van incidenten agressie en geweld». Registratie betekent een eerste serieuze stap in de nazorg van betrokken werknemers. Voor de sector Rijk is ten behoeve van de registratie van agressie en geweld incidenten het Agressie Registratiesysteem Overheden (ARO) ter beschikking gesteld.

In 2011 is centraal veel aandacht besteed aan de implementatie van het ARO systeem.

Van januari–juni 2011 is door vier rijksonderdelen geregistreerd in het ARO systeem.

Het jaar 2011 is door de overige onderdelen gebruikt om de implementatie verder vorm te geven. Verdeeld over heel 2011 zijn 10 onderdelen gestart met het registreren in het ARO systeem.

Op 31 december 2011 was een aantal onderdelen nog bezig om de interne organisatie zodanig in te richten dat registratie binnen het ARO systeem mogelijk is. De verwachting is dat ook deze onderdelen in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2012 over gaan tot de registratie van agressie en geweld incidenten door middel van het ARO systeem.

Onderstaand de resultaten van de geregistreerde meldingen over 2011:

---

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 29 628, nr. 262.

	Verbaal	Persoonlijk	Fysiek	Totaal
Rijksoverheid	149	207	47	403

In het ARO systeem geregistreerde meldingen 2011

	Management	Staf	Binnendienst	Buitendienst	Totaal
Rijksoverheid	23	37	245	98	403

In het ARO systeem geregistreerde meldingen naar functie type 2011

Binnen de sector Rijk is de deelarbocatalogus Agressie en Geweld derden medio 2011 afgerond. In deze deelcatalogus zijn afspraken opgenomen hoe omgegaan wordt met vormen van agressie en geweld. De acht speerpunten van VPT zijn in de catalogus opgenomen. De afspraken die gemaakt zijn kunnen in vier aandachtsvelden verdeeld worden:

- Risico-inventarisatie- en evaluatie
- Voorkomen
- Beperken
- Afhandelen

Door het volgen van de afspraken die in de deelarbocatalogus opgenomen zijn is het minimum beveiligingsniveau binnen de sector bepaald. Situationeel kan sprake zijn van een hoger beveiligingsniveau. Mede in het kader van de arbocatalogus is de aandacht voor het voortdurend actualiseren van de risico-inventarisatie/-evaluatie en het onderwerp agressie en geweld in het bijzonder, vergroot.

Als onderdeel van de Kwaliteitsagenda van de sociale partners wordt in samenwerking met het programma Veilige Publieke Taak gewerkt aan één rijksloket waar medewerkers en leidinggevenden met alle vragen op het gebied van agressie en geweld terecht kunnen.

#### *Politieke ambtsdragers*

Lokale politieke ambtsdragers kunnen bij het uitvoeren van hun taak te maken krijgen met agressie en geweld. Naar aanleiding van het onderzoek Bedreigd Bestuur is aan alle 14 000 politieke ambtsdragers van het decentrale openbare bestuur een brief verzonden<sup>1</sup>. Met deze brief wordt het maatschappelijke belang van een gezamenlijke en eenduidige aanpak van agressie en geweld onderstreept. Alle bestuurders, volksvertegenwoordigers en hun ondersteuners worden opgeroepen om agressie en geweld binnen hun organisatie bespreekbaar te maken en structureel aan te pakken. Vanuit het programma VPT is samen met de betrokken partijen gewerkt aan een aantal praktische handvatten voor de aanpak van agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers. Op 6 oktober 2011 is op het jaarcongres van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters het stappenplan voor een veilige publieke taak voor politieke ambtsdragers gelanceerd. Op de bijbehorende website [www.veiligbestuur.nl](http://www.veiligbestuur.nl) is op een geordende en toegankelijke wijze inzichtelijk gemaakt hoe gemeenten aan de slag kunnen met het onderwerp.

Het komt voor dat de bedreigingen tegen lokale politieke ambtsdragers dusdanig ernstige vormen aanneemt dat ingrijpende beveiligingsmaatregelen nodig zijn. Om het lokaal bestuur te ondersteunen bij de bescherming van hun lokale politieke ambtsdragers heeft de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, samen met het programma Veilige Publieke Taak, zoals toegezegd tijdens het AO Veilige Publieke Taak van 8 maart 2011, voorlichting gegeven over de werking van het stelsel bewaken en beveiligen in het decentrale domein.

Voorlichting over het stelsel bewaken en beveiligen is een onderdeel van de brede aanpak van agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 28 684, nr. 321.

van het programma VPT dat op 6 oktober jl van start is gegaan. Er is specifiek gekozen voor een duurzame vorm van voorlichting via onder andere de website [www.veiligbestuur.nl](http://www.veiligbestuur.nl). Ook zijn er presentaties gehouden bij de Kring van Commissarissen der Koningin, verschillende politieregio's en heeft de landelijke themadag bewaken en beveiligen in het teken gestaan van lokaal bestuur.

Daarnaast is er in samenwerking met het Nederlands Genootschap van Burgemeesters, de VNG en de Wethoudersvereniging een handreiking gemaakt voor de colleges van b&w over hoe om te gaan met het stelsel bewaken en beveiligen in het geval van dreigingen tegen burgemeesters en wethouders. Deze handreiking is in februari 2012 verstuurd en loopt vooruit op de circulaire bewaken en beveiligen die thans wordt herzien. De handreiking is als bijlage gevoegd.

### **Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (NVWA)**

De Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA) houdt toezicht op de naleving van wet- en regelgeving door bedrijven en instellingen. De NVWA heeft een voorstel geschreven voor een aanpak van Agressie en geweld voor de organisatie. Dit beleid is getoetst aan de Arbocatalogus van het Rijk, de aanbevelingen (de «acht maatregelen») uit het programma Veilige Publieke Taak en de Eenduidige Landelijke Afspraken. Een protocol met daarin een gedragslijn voor het optreden na een incident maakt deel uit van het voorstel.

Ook in de afgelopen periode heeft de NVWA adequaat gereageerd op incidenten. Goed opgeleid en ervaren personeel, betrokken en geïnstrueerd management en ondersteuning vanuit de staf borgen dit.

Voorjaar 2011 is – conform rijksbrede afspraken – het ARO ook binnen de NVWA ingevoerd. In de loop van 2011 zijn ca. 40 incidenten gemeld en opgenomen in het ARO. De NVWA blijft binnen de eigen organisatie aandacht geven aan het belang van melden en registreren van incidenten. De NVWA is actief in landelijke netwerken rondom het thema «agressie en geweld» en Veilige Publieke Taak. In deze netwerken wordt ervaring uitgewisseld en kennis gedeeld. Zo werd op 6 oktober jl. een presentatie/workshop verzorgd op de VPT-Beurs

### **Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

De minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) benoemt de bescherming van zorgverleners tegen agressie en geweld tot een speerpunt in haar Arbeidsmarktbriefven<sup>1</sup>. Zij stelt daarbij vast dat werkgevers, sociale partners en het kabinet de afgelopen jaren verschillende initiatieven hebben ondernomen om agressie en geweld terug te dringen. Sociale partners hebben hun branchebeleid inhoud gegeven in de arbocatalogi. Daarnaast besteden zij aandacht aan het voorkomen en verminderen van agressie door middel van gerichte brancheprojecten. Zij maken daarbij ook – waar relevant – gebruik van de ondersteunende faciliteiten en publicaties van VPT, Veiligheidszorg® en van de informatie en producten van Gezond & Zeker.

Er gebeurt dus al veel en er zijn diverse succesvolle aanpakken. Toch stemt de vermindering van agressie en geweld in (sectoren van) de zorg nog onvoldoende tot tevredenheid. Dat is reden voor de minister van VWS om – samen met sociale partners en de minister van BZK en V&J – tot een extra impuls te komen in de periode 2012–2015. Daartoe stelt de minister van VWS gedurende deze periode jaarlijks € 1,5 miljoen beschikbaar. Het Actieplan Veilig werken in de zorg geeft daaraan

---

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 29 282, nr. 111 en Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, nr. 128.

uitwerking. De minister van VWS biedt het actieplan zeer binnenkort mede namens de ministers van BZK en V&J aan de Tweede Kamer aan.

### **Ministerie van Financiën (Belastingdienst)**

De Belastingdienst heeft in het 2e kwartaal 2011 doorgepakt op de resultaten van het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek (AWO). De intensiveringsmaatregelen worden landelijk en eenduidig aangepakt. Het uitgangspunt hierbij zijn de acht maatregelen vanuit het Programma Veilige Publieke Taken. In eerste instantie is er gekozen voor een aanpak van agressie en geweld per organisatieonderdeel van de Belastingdienst, maar dit is gewijzigd in een integrale strategie en dat heeft geleid tot een landelijke aanpak van het intensiveringproject.

Bij de uitvoering van de aanpak is bewust op onderdelen samenwerking gezocht met andere organisaties zoals het UWV, het OM, de politie, gemeentes, de Arbeidsinspectie en het opvangteam van de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst. Op interdepartementaal niveau worden ervaringen, bevindingen en kennis met elkaar uitgewisseld met als doel van elkaar te leren en de opgedane kennis in te zetten in het project binnen de Belastingdienst. In samenwerking met het programma Veilige Publieke Taak zijn gezamenlijke activiteiten ondernomen, zoals de VPT Beurs en het veiligheidsplein Belastingdienst.

De focus binnen de aanpak ligt op het bewustwordingsproces rond het thema agressie. In dit kader zijn er themabijeenkomsten en workshops georganiseerd voor management en medewerkers. Onderwerpen die hierin aan de orde zijn gekomen, zijn normbepaling en dadergerichte aanpak. De management themabijeenkomsten richtte zich specifiek op het incidentproces en de verantwoordelijkheden binnen dat proces. Het doel van deze bijeenkomsten en workshops is het maken van een kwaliteitslag waarbij de opvang, zorg en nazorg bij agressie-incidenten wordt verbeterd. Ter ondersteuning van het bewustwordingsproces bij het management en de medewerkers worden specifieke producten ontwikkeld, waaronder een e-learningmodule en een toolbox. Deze producten worden ingezet om het incidentenproces te verbeteren. Op dit moment is beleid rond de aanpak van agressie en geweld vooral regionaal binnen de afzonderlijke organisatieonderdelen gedefinieerd. Het streven is om te komen tot een uniform landelijk beleid.

De AWO resultaten zijn vanaf het derde kwartaal 2011 gebruikt om de speerpunten te bepalen in de aanpak van agressie en geweld. Bij de aanpak zijn Belastingdienst brede werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers vanuit de verschillende organisatieonderdelen. Deze werkgroepen hadden als opdracht om vanuit de centrale thema's dadergerichte aanpak, normbepaling, melding en aangifte en professionalisering, specifieke producten, beleid en maatregelen te ontwikkelen. Binnen het aandachtsgebied dadergerichte aanpak is gewerkt aan een uniforme werkwijze en de uitbreiding van het Agressie Registratie Overheid (ARO) tool met daderinformatie. In december 2011 is er een toename van de incidentregistratie in ARO geconstateerd.

Het onderwerp agressie en geweld is binnen de Belastingdienst onder de aandacht gebracht door gebruik te maken van diverse communicatiemiddelen zoals nieuwsberichten, informatiefilms, posters, folders, pools op de intranetsite en achtergrondartikelen, met als doel medewerkers bewust te maken van het thema en te informeren over alle aspecten rond agressie en geweld.



## Pilots voorkomen van agressie en geweld 2011

Organisatie	Beschrijving van de pilot	Toegekend subsidiebedrag
Ruchama, Raalte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwkundige indeling en beheer van een gezamenlijke woonruimte.</li> <li>• Accent op zintuiglijke beïnvloedingsmaatregelen in de werk- en leefomgeving. Gebruik van kleuren, geuren, geluid, licht, temperatuur, andere sfeerverhogende maatregelen die de intimiteit bevorderen.</li> </ul>	€ 20 000,-
Dienst SZW, Den Haag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS alarmeringsapparatuur voor medewerkers van de dienst SZW die huisbezoeken afleggen.</li> <li>• Meten in hoeverre de apparatuur bijdraagt aan het veiligheidsgevoel van de werknemers en aan een snelle follow-up.</li> </ul>	€ 9 300,-
Werkplein Helmond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trainen van alle werknemers over wat agressie is en hoe dit kan worden voorkomen.</li> <li>• Vaststellen van wat door de medewerkers wordt gezien als onacceptabel gedrag.</li> <li>• Leren hoe klanten in een risicoprofiel kunnen worden gepast, teneinde daarop te kunnen anticiperen.</li> <li>• Trainen in nazorg voor een aantal werknemers.</li> <li>• Lering trekken uit agressie-incidenten om agressie te voorkomen.</li> </ul>	€ 50 000,-
Saxenburgh Groep, Hardenberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbreiden van ketenzorg en samenwerking met de politie.</li> <li>• Monitoren van agressie-incidenten.</li> <li>• Inzicht krijgen in en leren van agressie-incidenten.</li> <li>• Agressie-incidenten registreren en zorgen voor follow-up.</li> <li>• Opzetten en uitwerken PR en communicatie.</li> <li>• Uitdragen aanpak intern en extern (cliënten in de regio).</li> </ul>	€ 10 000,-
Academisch Ziekenhuis Maastricht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Case-evaluatie met aandacht voor: ervaren emoties, borging adequate opvolging, bespreking risicofactoren en kritische succesfactoren en cultuuraspecten.</li> </ul>	€ 22 061,-
Alfa College, Groningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen van een protocol «omgaan met sociale media, met name gericht op het tegengaan van agressie en geweld» zowel voor personeel als studenten.</li> <li>• Ontwikkelen lesmateriaal gericht op niveau 1–2 en niveau 3–4.</li> <li>• Organiseren van een verplichte studiedag voor personeel op de verschillende locaties van het Alfa College.</li> </ul>	€ 50 000,-