

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

Resultaten

Programma Veilige Publieke Taak

Mei-juni 2009

Inleiding

In het voorjaar van 2009 heeft er door het programma Veilige Publieke Taak voor de eerste keer een inventarisatie plaatsgevonden van de mate waarin publieke organisaties als werkgever vorm hebben gegeven aan de uitvoering van de acht maatregelen bij de aanpak van agressie en geweld. Deze acht maatregelen vormen de basis voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld in een organisatie:

1. Draag uw organisatie norm 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.

In dit verslag treft u de resultaten aan van de inventarisatie. De inventarisatie heeft plaatsgevonden door middel van een vragenformulier (zie bijlage). In totaal zijn contactpersonen van 32 (branche/koepel)organisaties benaderd. De respons was ongeveer 81%. Opgemerkt zij dat het gaat om een opgave van de (branche/koepel)organisaties zelf over de periode mei-juni 2009. In veel gevallen vond deze opgave plaats op basis van een inschatting.

A. Zorg/welzijn en hulpverlening

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte¹	Respons
Ambulancezorg Nederland (AZN)	4.400	+
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)	185.000	+
Nederlandse Federatie van Universitair medische centra (NFU)	62.000	+
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)	147.000	-
Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT)	400.000	-
GGZ-Nederland	76.000	+
Jeugdzorg (MO-groep).	26.000	+
	900.400	70%

Resultaten

Monitor

Van de vijf sectoren beschikt alleen de Ambulancezorg over een eigen (jaarlijkse) monitor agressie en geweld. De NVZ geeft aan in een overgang te zitten van het ene op het andere systeem. De drie overige sectoren beschikken niet over een eigen monitor, maar nemen - GGZ Nederland uitgezonderd - wel deel aan de 1-meting van het programma VPT.

Maatregel 1; landelijke norm

Alleen de MO-groep Jeugdzorg heeft een Arbocatalogus met norm gereed. Bij drie sectoren is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin.

GGZ Nederland geeft aan dat voor de GGZ-sector wel een Arbocatalogus is ontwikkeld, waarbij agressie een van de uitgewerkte arbeidsrisico's is. De landelijke norm is hierin echter niet opgenomen. In plaats hiervan hebben veel GGZ-instellingen een gedragscode of huisregels opgesteld om duidelijk uit te spreken en vast te leggen wat de grenzen van toelaatbaar gedrag zijn.

Maatregel 2; Melden incident

Ongeveer driekwart van de organisaties van de sectoren geeft aan te beschikken over een meldingsprocedure agressie en geweld.

Het aantal medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is zo goed als daaraan gelijk.

Maatregel 3; Registratie

Het merendeel van de organisaties van deze sectoren werkt 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. GGZ-Nederland verwacht dat 80% van de GGZ-instellingen eind 2011 over een (uniform) systeem zal beschikken.

Maatregel 4; Training en scholing

Ongeveer 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 bij GGZ Nederland en MO-groep onbekend. Bij de overige drie varieert dit van 20 tot 60%.

¹ Grootte in aantallen werknemers

Maatregel 5; Reactie naar dader

Over de reactiemogelijkheden richting dader geven alleen de Ambulancezorg en de NFU aan dat hun organisaties hierover beschikken: respectievelijk 80-100% en 40-60%. De NFU plaatst daarbij wel de kanttekening dat deze reactiemogelijkheden niet of nauwelijks worden gebruikt.

De NVZ geeft aan - op grond van de registratie van 33 ziekenhuizen - dat het afgelopen half jaar 83 keer een waarschuwing is gegeven en 27 keer een toegangsverbod.

Maatregel 6; Schadeverhaal

De enige beschikbare informatie op het gebied van het verhalen van schade op de dader betreft de NFU en de Ambulancezorg. Deze geven aan dat er nauwelijks tot geen organisaties binnen de eigen sector momenteel hiertoe beleid hebben. De NFU licht toe dat er enkele organisaties zijn die overeenkomsten hebben gesloten met letselschadebureaus waarbij elk schadegeval apart wordt beoordeeld op de mogelijkheid de kosten te verhalen. Dit betreft vaak materiële schade. Zij stelt: "Voor immateriële schade moet ook aangifte door de medewerkers worden gedaan. Wegens de onmogelijkheid echt effectief anoniem aangifte te doen ligt daar een grote drempel".

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

Vier van de vijf sectoren binnen de zorg hebben procedures voor het doen van aangifte. Bij twee sectoren gaat dit op voor de helft van de organisaties en bij de overige twee sectoren betreft dit bijna alle betreffende organisaties. GGZ Nederland geeft aan dat er een handreiking voor leidinggevenden is ontwikkeld en dat de instellingen protocollen hebben opgesteld.

Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures varieert sterk.

Maatregel 8; Nazorg

Alle respondenten geven aan dat 80-100% van de organisaties procedures heeft voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld.

Voor collegiale opvang zijn de antwoorden verdeeld, maar ligt het percentage van 4 sectoren gemiddeld op 75%.

De professionele opvang is bij bijna alle organisaties geregeld.

B. Sociale zekerheid

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
UWV	16.000	+
Sociale Diensten (Divosa)	3.200	+
	19.200	100%

Resultaten

Vooraf

Divosa heeft geen gegevens ter beschikking over de maatregelen 1, 2 en 4 tot en met 8.

Monitor

Alleen het UWV volgt de aanpak van agressie en geweld en wel via een eigen jaarlijkse monitor en via deelname aan de 1-meting van het programma VPT. Divosa geeft aan dat in de Divosa-monitor voor 2009 enkele vragen over agressie en geweld zullen worden opgenomen.

Maatregel 1; landelijke norm

De leden van Divosa zijn allen gemeenteambtenaren en die vallen dientengevolge onder de Arbocatalogus van de VNG. Bij het UWV is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin.

UWV geeft aan dat dit voor allebei de aspecten 80-100% is. Het UWV licht toe dat het boekje "Grens aan agressie" is verspreid onder alle leden.

Maatregel 2; Melden incident

Het UWV geeft aan 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%.

Maatregel 3; Registratie

Beide sectoren hebben verschillende systemen of formats in gebruik. Het merendeel (60-80%) van de vestigingen van het UWV werkt momenteel met een registratiesysteem of -format. Van Divosa is dat percentage niet bekend. Het UWV geeft in een nadere toelichting aan dat er een tweetal experimenten is geweest met een registratiesysteem. De ervaringen hiermee waren negatief. Zij stelt dat er wel een duidelijke behoefte is aan een uniform registratiesysteem, dat medewerkers in staat stelt om op eenvoudige wijze zelf incidenten te registreren.

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 40-60%. 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%.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Het UWV geeft aan dat (bijna) alle vestigingen beschikken over reactiemogelijkheden richting dader. En dat de reactiemogelijkheden ook daadwerkelijk worden gebruikt. Zo hebben er bijvoorbeeld in een half jaar tijd 58 verwijderingen uit het gebouw plaatsgevonden en 84 pand-/toegangsverboden.

Maatregel 6; Schadeverhaal

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 32 gevallen van materiële schade voorgedaan die ook verhaald zijn op de dader. Het ging daarbij om een schadebedrag van € 37.356,- dat door de rechter is toegewezen en ook daadwerkelijk is geïnd. De immateriële schade is onbekend.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

UWV verklaart dat 80-100% van de vestigingen op dit moment procedures heeft voor het doen van aangifte. Meer dan de helft van de werknemers is op de hoogte van de procedures. Bij 20-40% van de vestigingen zijn er medewerkers aangewezen met de coördinatie van de aangifte procedure. De mate waarin gestuurd wordt vanuit de geregistreerde voorvallen op het daadwerkelijk doen van aangifte is 60-80%. UWV plaatst daarbij wel de opmerking dat medewerkers niet altijd het nut inzien van het doen van aangifte. Het wordt wel altijd gesteund door de Raad van Bestuur.

Maatregel 8; Nazorg

Bij het UWV hebben (bijna) alle vestigingen procedures voor de opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld.

De collegiale opvang is bij 20-40% en de professionele opvang bij 80-100% van de vestigingen geregeld.

C. Openbaar bestuur

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Burgemeesters (NGB)	441	+
Het Rijk	123.000	+
Provincies (IPO)	13.000	+
Gemeenten (VNG)	171.000	+
Waterschappen (UvW)	10.000	+
	317.441	100%

Resultaten

Vooraf

Het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) en de Unie van Waterschappen (UvW) hebben zo goed als alle vragen met "ik weet het niet" beantwoord. De Unie geeft aan dat de Arbocatalogus gereed is en dat de norm er in staat. De catalogus wordt op 1 juli 2009 getekend en daarna verspreid onder de waterschappen en gelieerde organisaties. Agressie en geweld zijn één van de vijf thema's in de Arbocatalogus.

Monitor

Twee van de vijf sectoren monitoren de aanpak van agressie en geweld door middel van de 1-meting van het programma VPT. Twee sectoren beschikken niet over een monitor. Hoewel het IPO aangeeft dat monitoring wel plaatsvindt in de afzonderlijke provincies. De VNG geeft aan dat de Arbocatalogus de gemeenten voorschrijft om te monitoren en dat dit via de Personeelsmonitor gebeurt.

Maatregel 1; landelijke norm

Alleen het Genootschap van Burgemeesters heeft geen Arbocatalogus of de norm staat er niet in. Bij het Rijk is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin. De overige sectoren beschikken over een Arbocatalogus met norm.

De sectoren weten niet allemaal welk percentage van de eigen organisaties beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld. Volgens de VNG is dat 80-100% van de gemeenten en volgens het IPO 80-100% van de provincies. Volgens het IPO is 60-80% van de werknemers binnen de provincies daarmee 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, 40-60% van de ministeries en 60-80% van de provincies.

Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is 40-60%, volgens opgave van het rijk en het IPO. De overige sectoren weten het niet.

Maatregel 3; Registratie

Twee sectoren (VNG, IPO) beschikken over een uniform registratiesysteem of -format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Het beheer daarvan ligt op organisatieniveau. Bij het Rijk zijn er verschillende systemen of formats in gebruik. Van deze drie sectoren werkt momenteel ongeveer de helft van de organisaties met een vorm van registratie.

Maatregel 4; Training en scholing

Van de respondenten uit het openbaar bestuur beschikken er vier 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, 60-80% van de ministeries, 0-20% van de

burgemeesters 60-80% van de provincies. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar daaraan heeft deelgenomen, is 0-20% (burgemeesters) en 40-60% (provincies). Het percentage van de nieuwe werknemers dat binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting krijgt over de aanpak/procedures van agressie en geweld bij deze twee sectoren is achtereenvolgens 60-80% en 40-60%.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Bij het Rijk en de provincies beschikken respectievelijk 60-80% en 80-100% van de organisaties over reactiemogelijkheden richting dader. Het daadwerkelijke gebruik van reactiemogelijkheden, is achtereenvolgens 40-60% en 0-20% van de organisaties binnen deze sectoren.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Alleen het Rijk weet te melden dat 0-20% van de organisaties binnen de sector momenteel een beleid heeft voor het verhalen van schade op de dader. Door het Rijk wordt nog opgemerkt dat er op centraal niveau meer gegevens beschikbaar zullen komen door de uitrol van het ARO. IPO geeft aan dat het schadeverhaal binnen de sector niet aan de orde is.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

Drie van de vijf sectoren weten niet welk percentage van de eigen organisaties procedures hebben voor het doen van aangifte. Twee sectoren weten dat wel. Het Rijk geeft aan dat 60-80% van de ministeries en het IPO dat 40-60% van de provincies die procedures hebben. Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures wordt alleen door het IPO aangegeven; namelijk 40-60%. Voor de coördinatie van de aangifte procedures zijn bij 60-80% van de provincies medewerkers aangewezen. Het IPO voegt aan de informatie nog toe dat aangiftes feitelijk binnen de sector niet aan de orde zijn.

Maatregel 8; Nazorg

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 het VNG en het IPO is dat 80-100%, bij het Rijk 60-80%.

Van de provincies heeft 20-40% collegiale opvang geregeld. Van de overige sectoren zijn hiervan geen gegevens bekend.

De professionele opvang is bij (bijna) alle provincies geregeld en bij 60-80% van de ministeries.

D. Veiligheid/Justitie/Handhaving/Inspecties

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Politie	62.000	+
Brandweer (NVBR)	28.000	+
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	18.450	+
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	1.000	-
Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)	2.200	+
Raad voor de Rechtspraak (RvR)	9.500	+
Gerechtsdeurwaarders (KBvG)	930	+
Koninklijke Marechaussee	8.000	+
Inspectieraad	7000	-
Arbeidsinspectie	840	+

Belastingdienst	33.000	+
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	3.300	+
	174.220	83%

Resultaten

Monitor

Alle respondenten – de marechaussee uitgezonderd – monitoren de aanpak van agressie en geweld. Zes van de tien sectoren doen dat via deelname aan de 1-meting van het programma VPT. Twee sectoren beschikken over een eigen jaarlijkse monitor (politie en IND) en twee sectoren over een eigen 2-jaarlijkse monitor (Rechtspraak en Belastingdienst).

Maatregel 1; landelijke norm

Alleen de Belastingdienst heeft een Arbocatalogus gereed, waarbij de norm er in staat. Verder hebben zes sectoren de Arbocatalogus in voorbereiding waarbij de norm er in komt en hebben drie sectoren geen Arbocatalogus of de norm staat er niet in.

De NVBR (Brandweer) geeft in de toelichting aan dat een groot deel van de brandweerkorpsen in Nederland onderdeel uitmaakt van de gemeente. De VNG heeft voor gemeentepersoneel in 2008 een Arbocatalogus "Agressie en geweld" ontwikkeld. Brandweerorganisaties zouden hiervan gebruik kunnen maken, maar het is onbekend of dit daadwerkelijk gebeurt.

Het percentage dat beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld loopt uiteen. Bij vier sectoren ligt dat tussen de 0-20%, bij één sector tussen 60-80% en bij drie sectoren tussen 80-100%. Twee sectoren weten het niet.

Die variatie geldt ook voor het opgegeven percentage van werknemers dat volgens de sectoren bekend is met de norm ten aanzien van agressie en geweld.

Maatregel 2; Melden incident

Bij de Kinderbescherming beschikt 20-40% van de vestigingen over een meldingsprocedure agressie en geweld, bij de Rechtspraak 40-60% en bij de overige zeven sectoren 80-100%. Van de medewerkers is 60-80% op de hoogte van de meldingsprocedure. Bij de Arbeidsinspectie is een nieuwe meldingsprocedure recent ingevoerd. Bij de IND zullen – mede in verband met veranderingen in de veiligheids- en beveiligingsorganisatie – bestaande procedures worden geactualiseerd en aangescherpt.

Maatregel 3; Registratie

Bij alle sectoren vindt wel enige vorm van registratie plaats van incidenten ten aanzien van agressie en geweld. Bij vijf sectoren vindt dat uniform plaats. Het percentage van de organisaties op dit terrein dat momenteel werkt met een vorm van registratie ligt gemiddeld tussen 55 en 75%. Vermeldenswaard is dat in 2010 door alle politiekorpsen gestart gaat worden met het bedrijfsprocessensysteem Basis Voorziening Handhaving. In dit systeem zal de registratie van agressie en geweld tegen politieambtenaren op uniforme wijze kunnen plaatsvinden.

Maatregel 4; Training en scholing

Negen van de tien respondenten beschikt op dit moment over een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Opgemerkt zij dat de mate waarin varieert van 80-100% van de politie, marechaussee, arbeidsinspectie, justitiële inrichtingen, 40-60% van de belastingdienst, gerechtsdeurwaarders en gerechten, 20-40% van de locaties van de IND tot 0-20% van de bureaus van de Kinderbescherming. Ook binnen een en dezelfde sector kunnen verschillen optreden. De Kinderbescherming merkt bijvoorbeeld op dat de aandacht voor training en scholing per regio sterk kan verschillen. Het percentage medewerkers dat het afgelopen jaar heeft deelgenomen, is bij twee sectoren (Belastingdienst, marechaussee) onbekend. De overige antwoorden zijn verdeeld over alle categorieën, met een gemiddelde van 50%. 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 60-80%.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Betreffende de reactiemogelijkheden richting dader zijn er tussen de sectoren behoorlijk grote verschillen. Vier sectoren (Kinderbescherming, Arbeidsinspectie, de IND en de Rechtspraak) geven aan dat slechts 0-20% van de organisaties binnen de sector beschikt over reactiemogelijkheden. Daartegenover staan vier sectoren die aangeven dat 80-100% van de eigen organisaties hierover

beschikt; politie, Marechaussee, Belastingdienst en DJI. Het percentage dat deze reactiemogelijkheden daadwerkelijk gebruikt, is achtereenvolgens 0-20% (Marechaussee, IND en Rechtspraak), 20-40% (Kinderbescherming, Arbeidsinspectie en Belastingdienst) en 80-100% (politie en DJI). Over het aantal verschillende reacties van het afgelopen jaar zijn bij de sectoren geen gegevens bekend. Het percentage van het aantal reacties dat binnen 48 uur door de werkgever aan de dader wordt gegeven is bij IND en Rechtspraak 0-20% en bij politie en DJI 80-100%.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Bij de Belasting, de IND en de Rechtspraak heeft 0-20% van de organisaties binnen de sector momenteel een beleid heeft voor het verhalen van schade op de dader. Datzelfde geldt voor 20-40% van de organisaties binnen de Marechaussee en Arbeidsinspectie. Bij de politie ligt dit percentage zelfs op 80-100%. Bij de Marechaussee hebben zich in een half jaar tijd drie schadegevallen voorgedaan.

De politie licht toe dat het meer en meer gebruikelijk is dat een politiefunctionaris zich voegt als benadeelde partij in een strafzaak. De organisatie steunt de werknemer daarin. Ervaringen worden onderling tussen de korpsen uitgewisseld. Dit heeft tot gevolg dat de korpsen in het verhalen van schade steeds succesvoller zijn. Schade die niet verhaalbaar is binnen het strafproces, wordt via civiele procedures verhaald op de dader.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

Bij de Belastingdienst, DJI, de politie, de IND en de Marechaussee hebben (bijna) alle onderdelen procedures voor het doen van aangifte. Het percentage werknemers dat op de hoogte is van de procedures is daar bijna aan gelijk.

Voor de coördinatie van de aangifte procedures zijn bij 0-20% van de organisaties binnen de Kinderbescherming, Arbeidsinspectie, DJI en de Marechaussee medewerkers aangewezen. Bij de politie en de gerechtsdeurwaarders geldt dat voor 60-80% van de organisaties en bij de Belastingdienst, de IND en de Rechtspraak betreft dat 80-100% van de organisaties.

De mate van sturing vanuit de geregistreerde voorvallen op het daadwerkelijk doen van aangifte is zeer gevarieerd. De Politie merkt nog op dat men momenteel werkt aan een landelijke "Uitvoeringsregeling Geweldsprotocol Politie". De verwachting is dat de invoering hiervan zal leiden tot een grotere mate van uniformiteit in de aanpak.

Maatregel 8; Nazorg

Voor wat betreft de nazorg aan slachtoffers is er een vrij homogeen beeld. De nazorg lijkt goed geregeld bij deze 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 de Rechtspraak en de Kinderbescherming is dat ongeveer de helft.

Het betreft hier zowel collegiale als professionele opvang.

E. Onderwijs

Sectoren, branche/koepelorganisaties	Grootte	Respons
Voortgezet Onderwijs (-raad)	105.000	+
Hoger Beroeps Onderwijs (-raad)	40.000	+
Werkgeversvereniging Onderzoeksinstellingen (WVOI)	3.000	+
Koepelorganisatie voor Universiteiten (VSNU)	51.000	+
Middelbaar Beroepsonderwijs (-raad)	56.000	-
Primair Onderwijs (-raad)	187.000	-
	442.000	67%

Resultaten

Vooraf

De Koepelorganisatie voor Universiteiten (VSNU) heeft zo goed als alle vragen met "ik weet het niet" beantwoord.

Monitor

Alleen de VO-raad volgt de aanpak van agressie en geweld. De HBO-raad en de universiteiten lichten het antwoord toe met de opmerking dat agressie en geweld in hun sector beperkt voorkomt.

Maatregel 1; landelijke norm

Bij de VO-raad en de VSNU is de Arbocatalogus in voorbereiding en komt de norm erin. Twee sectoren weten welk percentage van de eigen organisaties beschikt over een specifieke norm ten aanzien van agressie en geweld en het percentage werknemers binnen de sector dat daarmee bekend is. De VO-raad geeft aan dat dit respectievelijk 80-100 en 60-80% is. Bij de onderzoeksinstellingen is dit voor allebei 0-20% van de organisaties.

Maatregel 2; Melden incident

Het merendeel van de organisaties (gemiddeld 53-73%) van de sectoren beschikt over een meldingsprocedure agressie en geweld. Het percentage van de medewerkers dat op de hoogte is van de meldingsprocedure is echter een stuk lager (gemiddeld 20-40%).

Maatregel 3; Registratie

Bij twee sectoren (voortgezet onderwijs en onderzoeksinstellingen) vindt registratie van agressie en geweld plaats. Niet uniform, maar met gebruik van verschillende systemen of formats. Bij het HBO en de universiteiten zijn geen systemen of formats in gebruik of bekend.

Maatregel 4; Training en scholing

Binnen het voortgezet onderwijs hebben 40-60% van de scholen en bij het WVOI 20-40% van de instellingen op dit moment een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken of afhandelen van agressie en geweld. Bij het WVOI heeft 0-20% van de medewerkers het afgelopen jaar daaraan deelgenomen. Zo'n zelfde percentage van de nieuwe werknemers bij het WVOI krijgt binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting over de aanpak/procedures van agressie en geweld.

Maatregel 5; Reactie naar dader

Als het gaat om de reactiemogelijkheden richting dader zijn er weinig gegevens bekend. De VO-raad geeft als reden op dat deze gegevens niet centraal worden geregistreerd. Alleen de HBO-raad beschikt over informatie. De HBO-raad geeft aan dat 80-100% van de hogescholen beschikt over reactiemogelijkheden richting dader en deze ook daadwerkelijk gebruiken. De HBO-raad tekent daar nog bij aan dat de reactiemogelijkheden waarover de hogescholen beschikken divers en voldoende zijn.

Maatregel 6; Schadeverhaal

Als het gaat om het schadeverhaal zijn er helemaal geen gegevens bekend van het onderwijs. Het VSNU geeft als reden op dat als er zich schade voordoet, dit op de instelling zelf afgewikkeld wordt. Volgens de HBO-raad wordt materiële schade zelden aangericht.

Maatregel 7; Aangiftebereidheid

De helft van de onderwijssectoren heeft procedures voor het doen van aangifte. Bij het hoger beroepsonderwijs is dat bij 80-100% van de scholen en bij het WVOI bij 0-20% van de instellingen. Het percentage van de werknemers binnen de sector dat op de hoogte is van de procedures ligt bij de WVOI eveneens op 0-20%. De coördinatie van de aangifte procedures is bij het HBO bij 80-100% van de scholen neergelegd bij medewerkers. De VO-raad geeft aan dat scholen huiverig zijn om aangifte te doen. Enerzijds

vanwege de inbreuk op de pedagogische relatie en anderzijds vanwege negatieve ervaringen met de strikte toepassing van de interne richtlijnen van de politie.

De HBO-raad merkt op dat de hogescholen ernaar streven zaken zo veel als mogelijk intern af te doen, maar dat zij bij strafbare zaken niet aarzelen om de politie in te schakelen.

Maatregel 8; Nazorg

Drie van de vier respondenten geven aan dat de organisaties binnen de sector procedures hebben voor opvang en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. In het voortgezet en hoger beroepsonderwijs zijn dat 80-100% van de scholen. Bij de onderzoeksinstellingen is dat 0-20%. Die nazorg is in het HBO voor (bijna) alle scholen zowel collegiaal als professioneel van aard. De professionele opvang is bij de hogescholen via een collectief contract geregeld. Bij de onderzoeksinstellingen komen beide vormen van opvang bij 0-20% voor.

Bijlage

Monitor Veilige Publieke Taak

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.

Allereerst willen wij u echter vragen om de volgende vraag te beantwoorden:

Vraag i)	Monitored uw sector / koepelorganisatie (of organisatie) de aanpak van agressie en geweld?			
	<input type="checkbox"/> ja, dmv een eigen jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> ja, dmv een eigen 2jaarlijkse monitor.	<input type="checkbox"/> Ja, via deelname aan de 1-meting van VPT.	<input type="checkbox"/> Nee

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 meldingsprocedure 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
	Materiele 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.
--------------------	---