

Veilige Publieke Taak - Twente

Eindrapportage – Oktober 2015
Maart 2017

Autorisatie

OPSTELLER:

Broek, Peter uit het

BIJDRAGE IN DE WERKGROEP:

-

Versiegegevens

VERSIE:

1.0

DATUM:

13-1-2017

OMSCHRIJVING:

Eindrapportage VPT-project

Enschede, 13-1-2017

Versie 1.0

© 2017, Veiligheidsregio Twente, Enschede, auteursrechten voorbehouden.

Overname van dit rapport (of gedeelten daarvan) is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

Voorwoord

Uit de monitor Veilige Publieke Taak 2015 blijkt dat het percentage werknemers met een publieke taak dat te maken heeft gehad met agressie en geweld licht is gedaald in de periode van 2007 tot 2013. Toch heeft nog steeds ongeveer één op de drie werknemers met een publieke taak te maken met agressie en geweld. Denk bijvoorbeeld aan intimidatie, bedreiging of zelfs fysiek geweld.

Dit probleem treft vele sectoren in het publieke domein, met name in de gezondheidszorg, bij politie en justitie en in het openbaar vervoer.

Het landelijke programma, de *Veilige Publieke Taak*, dat sinds 2007 actief is, lijkt aan te slaan volgens de monitor VPT 2015. Steeds meer organisaties en bedrijven nemen maatregelen om agressie zowel preventief als repressief tegen te gaan. Bijna twee derde van de slachtoffers geeft te kennen dat hun organisatie of werkgever voldoende maatregelen treft. Ook neemt de aandacht voor veiligheid op het werk de laatste tijd toe.

Echter, minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vindt het percentage slachtoffers, ondanks de daling, nog steeds te hoog. Samen met minister Van der Steur van Veiligheid en Justitie roept hij departementen, gemeenten en koepelorganisaties op nog meer werkgevers aan te zetten tot het nemen van maatregelen.

Een belangrijk onderdeel daarbij is het tot stand brengen van een effectieve en efficiënte ketensamenwerking tussen de verschillende werkgevers, gemeenten, politie en Openbaar Ministerie bij de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Dat vindt plaats in zogenaamde VPT-regio's.

De regio Twente is een dergelijke regio. Toenmalig burgemeester Hermans – Vloedbelt van Almelo en burgemeester Welten van Borne hebben gedurende de eerste periode (2014-2015) opgetreden als bestuurlijk trekker voor deze regio.

Onder hun auspiciën is in Twente gewerkt aan het opzetten van een netwerk en het organiseren van bijeenkomsten voor gemeenten en andere werkgevers met een publieke taak.

In de nazomer van 2015 is besloten om de nieuwe fase van het project onder te brengen bij de Veiligheidsregio Twente, waarbij de VRT een subsidiebedrag van € 75.000,- heeft mogen ontvangen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Sinds de ingang van de nieuwe fase (oktober 2015 – heden) ligt de coördinatie bij de Veiligheidsregio Twente met een projectleider in de persoon van Peter uit het Broek. Gemeentesecretaris Marianne Kragting van Haaksbergen en burgemeester Rob Welten van Borne zijn bestuurlijk ambassadeur.

Dit jaar is getracht om VPT meer zichtbaar te maken in de regio en in te voeren in bestaande overlegstructuren, om zodoende een structurele borging van het thema te bewerkstelligen. In deze eindrapportage zal beschreven worden welke doelstellingen zijn gesteld en welke ambities zijn behaald in de regio Twente.

Inhoudsopgave

Voorwoord	
Inhoudsopgave.....	
1 VPT-Twente.....	6
2 Doelstellingen	7
3 Activiteiten	9
4 Resultaten	12
5 Aanbevelingen.....	13
Bijlage 1. VPT Prestatielijst	
2. VPT Handreiking	

1 VPT-Twente

Veilige Publieke Taak Twente richt zich op alle gemeentelijke diensten én een veelvoud van andere organisaties met publieke taken (openbaar vervoer, scholen, woningbouwcoöperaties, hulpverleners, welzijnswerkers etc.). Op het moment van schrijven van de eindrapportage hebben ruim **70** verschillende organisaties zich aangemeld bij het VPT-netwerk in Twente. De gehele lijst van betrokken organisaties is inzichtelijk gemaakt in de prestatielijst, als apart bijgevoegd bestand.

Betrokken personen voor aanjagen en organiseren:

- **Bestuurlijk ambassadeur: Mr. Drs. R.G. Welten – burgemeester gemeente Borne**
- **Bestuurlijk ambassadeur: Mevr. M. Kragting – gemeentesecretaris gemeente Haaksbergen**
- **Projectleider: Dhr. P.J.G. uit het Broek – Projectleider VPT – Veiligheidsregio Twente**



2 Doelstellingen

De landelijke doelstelling van het VPT-programma luidt als volgt:

Op een structurele wijze een vermindering van agressie en geweld tegen bestuurders en medewerkers met een publieke taak realiseren.

Uiteraard omarmt VPT-Twente deze doelstelling. In concrete zin heeft VPT-Twente getracht om een consistent en stevig veiligheidsbeleid bij de Twentse werkgevers te stimuleren, méér bereidheid te kweken om aangifte te doen, een betere afhandeling van incidenten te adviseren en het thema continu aan te jagen bij werkgevers en werknemers die risico lopen om met agressie en geweld geconfronteerd te worden in hun dagelijkse werkzaamheden.

Om deze doelstellingen te bewerkstelligen zijn voorafgaand aan het project enkele actiepunten centraal gesteld:

- Het bereiken van de 14 Twentse gemeenten en (semi-) publieke organisaties met een publieke taak.
- Het creëren van een bestuurlijk draagvlak in gemeenten en bij werkgevers met een publieke taak, waarbij een beroep wordt gedaan op goed werkgeverschap.
- Het organiseren van een solide basis voor de VPT-regio Twente door structurele borging van het onderwerp op lange termijn middels agendering in bestaande gremia en inhoudelijke borging van de VPT-aanpak in lokaal en/of regionaal beleid.
- Het verder implementeren van de acht VPT-maatregelen.
- Het nadrukkelijk onder de aandacht brengen van de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) met politie en Openbaar Ministerie bij gemeenten en betrokken organisaties.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren bij dreigingen en afhandeling van incidenten e.d.

Doelgroep:

- Openbaar bestuur en politieke ambtsdragers
- Werkgevers en werknemers van organisaties met een publieke taak

VPT-maatregelen

De acht VPT-maatregelen zijn vooral gericht op de werknemers in organisaties met een publieke taak. Voor politieke ambtsdragers zijn de maatregelen beslist van toepassing. Zij zitten echter in een bijzondere positie doordat onder meer de leidinggevende ontbreekt. De grote lijn in de aanpak die aan de partners wordt uitgedragen is samen te vatten in acht verschillende maatregelen, namelijk;

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

ELA – Eenduidige Landelijke Afspraken met Politie en Openbaar Ministerie

Het doel van deze afspraken is een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en Openbaar Ministerie.

Daarbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Hoge prioriteit aan de opsporing en vervolging van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en Openbaar Ministerie.
2. Er is aandacht voor de kwaliteit van onderzoeken en processen-verbaal.
3. Lik op stuk wordt zo veel mogelijk toegepast. Bijvoorbeeld via het snelrecht.
4. Schade wordt zo veel mogelijk verhaald op de dader.
5. Slachtoffers en de werkgever worden optimaal geïnformeerd over hun positie en mogelijkheden in het strafproces en de strafrechtelijke afhandeling van de zaak.
6. Actief communicatiebeleid (uitdragen van successen) is onderdeel van deze aanpak.

Om dit te realiseren hebben politie en OM ketenafspraken gemaakt:

- Er vindt eenduidige registratie plaats door politie en Openbaar Ministerie van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak.
- Er wordt bij de politie-eenheden en regioparketten een contactfunctionaris aangesteld die verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze afspraken.
- Er vindt monitoring van deze afspraken plaats op eenheidsniveau waarbij eenmaal per jaar de voortgang wordt besproken tussen gemeenten, politie en OM.

3 Activiteiten

Om de doelstellingen, genoemd in het vorige hoofdstuk, te realiseren zijn gedurende de periode oktober 2015 tot heden verschillende activiteiten ondernomen en uitgevoerd in naam van VPT-Twente. Hieronder zijn de doelen en de daarbij behorende activiteiten kort weergegeven.

- **Het bereiken van de 14 Twentse gemeenten en (semi-) publieke organisaties met een publieke taak.**

Inventarisatie - introductie

Tijdens de inventarisatie in oktober 2015 is contact gelegd met het reeds bestaande Twentse VPT-netwerk. Dit netwerk bestond toentertijd uit ruim 40 verschillende organisaties, waaronder de Twentse gemeenten.

Tijdens de inventarisatie is, naast het introduceren van de nieuwe projectleider, medegedeeld dat het project een doorstart kreeg. Tevens is hierbij bevraagd waar men behoefte aan had op VPT-gebied en wat men naar aanleiding van de start van het project (mei 2014) reeds zelf had ondernomen, om zodoende te peilen waar de vraag lag.

Media

Middels een uitgebreid verslag in de TC Tubantia en een interview op Enschede FM is aangegeven dat het project een doorstart heeft gekregen. Op basis van dit bericht, medio februari 2016, sloten vele nieuwe organisaties zich aan bij het Twentse VPT-netwerk.

Aanschuiven overlegtafels voor presentaties

Gedurende het jaar is veelal aangeschoven bij bestaande overlegnetwerken van organisaties vanuit verschillende beleidsvelden (P&O, welzijn, communicatie) om het thema kenbaar te maken, continuïteit te geven en adequaat antwoord te geven op diverse VPT-vraagstukken.

- **Het organiseren van een solide basis voor de VPT-regio Twente door structurele borging van het onderwerp op lange termijn middels agendering in bestaande gremia en inhoudelijke borging van de VPT-aanpak in lokaal en/of regionaal beleid.**

Vorming en uitreiking Twentse VPT-handreiking

Uit de inventarisatie bleek dat er een erg wisselend niveau bestond in de kwaliteit van de agressieprotocollen onder de betrokken organisaties. Met de vorming en uitreiking van de Twentse handreiking 'Agressie en Geweld' is een gedegen 'gereedschapskist' geboden voor alle geïnteresseerde organisaties, die hun agressieprotocol – de basis voor een agressiebeleid – wilden verbeteren.

Deze handreiking, uitgereikt medio februari 2016 en blijvend beschikbaar op de website van de Veiligheidsregio Twente, bood voor alle betrokken partijen een goed kader en solide basis om geweld en agressie in hun organisatie zowel preventief als repressief op te pakken, met hierin verschillende maatregelen, tips en gratis e-learningmodules.

VPT Bijeenkomst in Twente – 19 mei 2016 - Enschede

Op 19 mei 2016 is een Twentse VPT-bijeenkomst georganiseerd met hierbij vele aanwezigen uit het VPT-netwerk, om zodoende 'BOA met Burgemeester' te verbinden, best practices uit te wisselen en tekst en uitleg te geven over het maatschappelijke, actuele probleem en mogelijke handvaten om deze kwestie aan te pakken.

- **Het nadrukkelijk onder de aandacht brengen van de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) met politie en Openbaar Ministerie bij gemeenten en betrokken organisaties.**

Contacten met politie en OM

Uit ervaring is gebleken dat de politie en het OM cruciale spelers op VPT-gebied met betrekking tot opsporing en vervolg. Juist vanwege deze reden is het contact tussen de politie, het OM en VPT-Twente sterk verbeterd, waardoor alle betrokken organisaties uiteindelijk beter inzicht hebben gekregen in de werkwijzen van deze ketenpartners.

- **Gevraagd en ongevraagd adviseren bij dreigingen en afhandeling van incidenten e.d.**

Individuele hulp bij vraagstukken

Naar aanleiding van de introductie van het project, mediaberichtgeving en de VPT-bijeenkomst steeg het aantal organisaties in het VPT-netwerk naar 76. Door de aandacht en de proactieve houding van de projectwerkgroep kwamen vele vraagstukken van verscheidene organisaties naar boven. Vele instanties zijn gedurende het jaar geholpen met hun vraagstukken.

- **Borging van het thema**

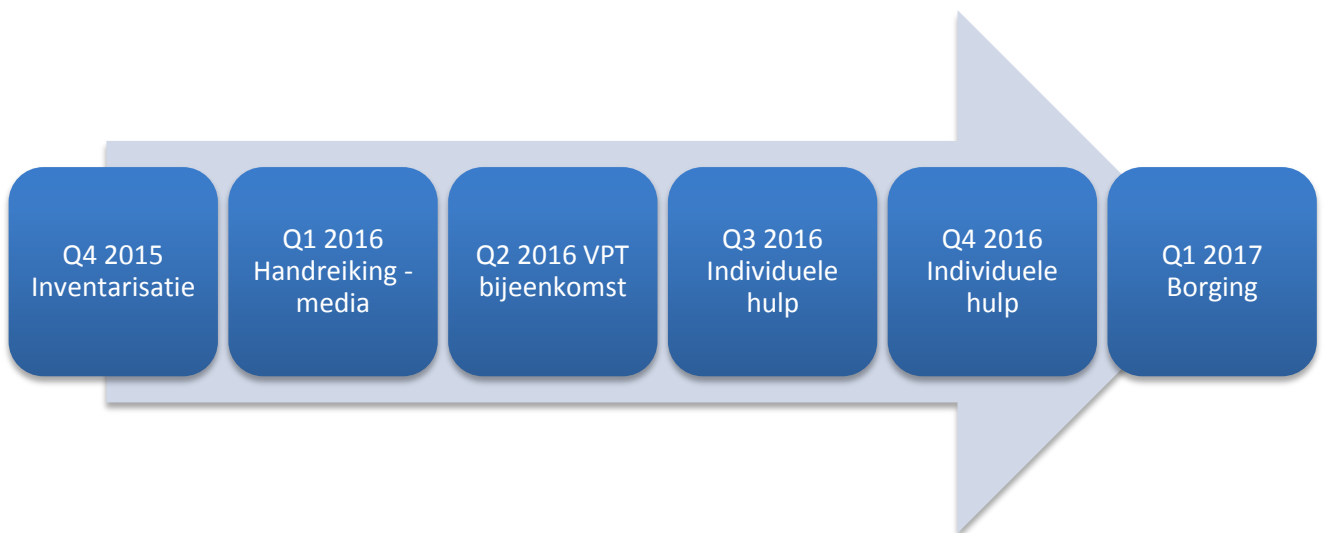
VPT-borging

Begin dit jaar besloot het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties VPT-subsidietermijnen in 2017 niet meer te verlengen. Een betreuenswaardig besluit, aangezien de Veilige Publieke Taak een actueel thema is en blijft, maar tegelijkertijd geen verrassing. Het VPT-project, sinds 2007 actief en vanaf de start als tijdelijk project geïnitieerd, zal ook in hier in Twente goed geborgd moeten worden.

Alle relevante informatie dat gedurende het jaar is verzameld en ontwikkeld is blijft beschikbaar via de website van de Veiligheidsregio Twente (www.vrtwente.nl). Tevens is zeer veel VPT-informatie te vinden op www.agressievrijwerk.nl.

In hoofdstuk 5 zal het een en ander worden beschreven over de toekomstige borging en afwikkeling van het programma.

Chronologisch overzicht activiteiten VPT-Twente.



4 Resultaten VPT-Project

Vanaf het moment van de doorstart, oktober 2015, is het project meetbaar gemaakt. Het meetbaar maken en houden van het project was een lastig vraagstuk. Hoe meet je de leefbaarheid/conditie van een dergelijk subjectief thema binnen een organisatie? Vanwege deze reden is per kwartaal de progressie en kwaliteit bijgehouden van agressieprotocollen van verschillende aangesloten organisaties, aangezien een kwalitatief agressieprotocol het fundament is van een eventueel succesvol agressiebeleid.

Er is voor gekozen om een *VPT-Prestatielijst* te ontwikkelen. Deze is tevens bijgevoegd als Excel-bestand, waarbij aan de hand van onderstaand schakelmodel een VPT-conditie is toegekend aan de betrokken organisaties. Bij dit schakelmodel is tevens op ongecompliceerde wijze inzichtelijk gemaakt welke stappen een organisatie dient te nemen om een goed agressieprotocol op orde te hebben en *op te kunnen schakelen* naar een nieuwe VPT-versnelling. In totaal zijn er vijf verschillende versnellingen te onderscheiden. Hierbij geldt: Hoe hoger de versnelling, des te meer kwalitatief is het agressieprotocol/beleid.

Gehanteerde schakelmodel VPT.



Dit gevormde schakelmodel maakte de lichtelijk abstracte VPT-materie ook meer concreet. Zo kon een publieke organisatie middels een quickscan relatief ongecompliceerd in een versnelling worden ingedeeld, waarbij vervolgens ook duidelijk kon worden aangegeven welke stappen doorlopen moesten worden om een versnelling hoger te komen.

Op basis van dit model kon gedurende de projectperiode, oktober 2015 t/m maart 2017, onderstaande kwantitatieve analyse worden gemaakt. **Voor een uitgebreide uitleg en inzage van de prestatielijst verwijs ik u door naar de bijgevoegde 'VPT-Prestatielijst'.**

Kwantitatieve analyse Veilige Publieke Taak – Twente

Veilige Publieke taak Twente	
Aantal aangesloten organisaties	76
Aantal sectoren	8
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veiligheid/Justitie 2. Zorg 3. Onderwijs 4. Openbaar Vervoer 5. Openbaar Bestuur 6. Sociale Zekerheid 7. Woningbouwcoöperaties 8. Anders
Gemiddelde versnelling 4^e kwartaal 2015, start project VPT.	3,18
Gemiddelde versnelling 4^e kwartaal 2016, afronding project VPT.	4,04 + 27,04% t.o.v. Q4 2015.
Procentuele vordering per sector.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veiligheid/Justitie + 17,64%, 2. Zorg +11,45% 3. Onderwijs + 65% 4. Openbaar Vervoer + 0% 5. Openbaar Bestuur + 31,37% 6. Sociale Zekerheid + 41,66% 7. Woningbouwcoöperaties + 50% 8. Anders+ 0%
Kwalitatief sterkste sector:	Openbaar vervoer & Zorg

Hierboven een beknopte kwantitatieve analyse van de bijgevoegde prestatielijst. Dat de sectoren Openbaar Vervoer en Zorg relatief gezien kwalitatief het sterkst zijn heeft een simpele verklaring. Deze sectoren komen relatief veel in aanraking met incidenten van agressie en geweld en zijn dus ook fanatiek bezig met hun agressiebeleid. De sector onderwijs heeft daarentegen gedurende het jaar de meeste progressie gemaakt.

5 Aanbevelingen

VPT-prestatie lijst

Als we de prestatie lijst bekijken zien we dat alle Twentse organisaties een positieve ontwikkeling hebben doorgemaakt in hun agressieprotocol. We kunnen dan ook concluderen dat er een solide VPT-basis is gelegd in Twente. Het thema leeft en men is er adequaat mee aan de slag gegaan.

Wellicht dat er vragen zullen ontstaan over de constatering dat niet elke Twentse organisatie in versnelling vijf zit, zoals waar te nemen is in de prestatie lijst. Het bereiken van versnelling vijf is niet een individuele prestatie. Het gaat hierbij om de samenwerking met ketenpartners, zoals politie en OM.

Deze samenwerking is gedurende het jaar verbeterd, maar hier is tevens nog veel vooruitgang te boeken. Niet elke organisatie is even positief over de samenwerking met deze partners. Het is dan ook geen gemakkelijke handeling om op te schakelen naar versnelling vijf, maar hopelijk biedt de verbeterde samenwerking in de regio voldoende motivatie om deze te perfectioneren.

Interne borging

Het enkel en alleen afgaan op de kwaliteit van een agressieprotocol is niet voldoende. Het thema, de Veilige Publieke Taak, dient niet alleen beleidsmatig vastgelegd te zijn. Deze *aanjaagfunctie* is het afgelopen jaar o.a. vervuld door projectleider Peter uit het Broek. Maar voor een structurele interne borging van het thema is ook structurele interne aandacht nodig. Vandaar is in deze aanbeveling beschreven hoe organisaties intern het thema kunnen borgen.

De bedoeling van deze borging is dat daarmee de continuïteit wordt gewaarborgd. Dat betekent dat VPT in elke organisatie solide is verankerd op verscheidene niveaus: *strategisch, tactisch en operationeel*. Het verkrijgen van een gevoel van urgentie is hierbij van belang.

De strategische borging kan het best plaatsvinden op regionaal en lokaal bestuurlijk niveau, bij voorkeur daar waar het onderwerp 'veiligheid' behartigd wordt.

Op tactisch niveau ligt er een rol bij de besturen/directies van de deelnemende organisaties. Het is van belang dat elke deelnemende organisatie voorwaarden vastlegt waardoor de aandacht voor het onderwerp op een, bij de organisatie passende manier wordt bewaakt. Vastgelegd kan worden op welke wijze gedurende het jaar met de medewerkers gesproken wordt over VPT. Hierbij kan gedacht worden aan werkoverleggen, themabijeenkomsten, periodieke rapportages, werkgesprekken, VPT-campagnes etc. Het tactisch niveau is met name verantwoordelijk voor blijvende aandacht en initiatieven en het faciliteren daarvan, op het niveau van de eigen organisatie.

Operationele borging kan vooral door binnen de organisatie iemand verantwoordelijk te maken voor de dagelijkse praktijk, bijvoorbeeld een casemanager. Een VPT-vraagbaak voor medewerkers, een centraal punt voor het melden van agressie-incidenten, coördinatie van opvang na een incident en het rapporteren over incidenten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit zijn een aantal instrumenten om het thema op de werkvloer levend te houden.

Op deze wijze wordt het tactisch niveau voorzien van benodigde informatie. Ook ondernemingsraden kunnen een belangrijke rol spelen in deze operationele borging door het onderwerp periodiek op de agenda van het overleg met de bestuurder te plaatsen.

Voor de uiteindelijke (dagelijkse) continuïteit is met name de operationele borging van groot belang. Het gaat er hier vooral om wat de medewerkers er van merken. Maar zonder betrokkenheid en steun van het management zal het uiteindelijke resultaat minimaal zijn. Het management kan voorwaarden scheppen om in de uitvoering succesvol te kunnen handelen. Organisatie-overstijgende knelpunten kunnen worden gerapporteerd op tactisch niveau, zodat in gezamenlijkheid kan worden gezocht naar bredere oplossingen. Door een goede samenwerking tussen deze drie borgingniveau 's ontstaat de meerwaarde voor meer veiligheid voor medewerkers met een publieke taak in deze regio.

Het blijft met name van belang dat de verschillende niveaus met elkaar in contact blijven, zodat men weet wat er speelt en hier adequaat op in kan inspringen.

Relevante aandachtspunten voor organisaties

- Houdt het thema bespreekbaar, op periodieke basis
- Zorg voor goed contact met ketenpartners als politie en OM.
- Zie VPT niet als raketwetenschap, maar als maatwerk. Neem hierbij de VPT-handreiking als meetlat.
- Denk bij agressie en geweld niet enkel en alleen aan de zware delicten. Ook lichte vormen van intimidatie kunnen *handelingsverlegenheid* veroorzaken. Lichte vergrijpen zijn net zo schadelijk voor medewerker en organisatie als zware vergrijpen.

Afronding VPT-project –Maatschappelijke relevantie

Gedurende de projectperiode is gebruik gemaakt van subsidiegelden, beschikbaar gesteld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Zoals reeds beschreven in hoofdstuk drie, heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangekondigd dat na een periode van 10 jaar het VPT-programma zal stoppen, alsmede de subsidieregelingen.

In principe houdt de coördinatie van het project bij de Veiligheidsregio Twente per 31 maart 2017 op. Echter, een *Veilige Publieke Taak* zal immer een actueel en relevant thema blijven.

In de resterende maanden zullen alle betrokken organisaties wederom bevroegd worden waar hun behoefte ligt en of er mogelijkwijs vraag is naar een afsluitende VPT-bijeenkomst om op deze manier wellicht nieuwe energie te vinden om het project een doorstart te kunnen geven.