



## **Projectplan Veilige Publieke Taak Twente**

Februari 2014

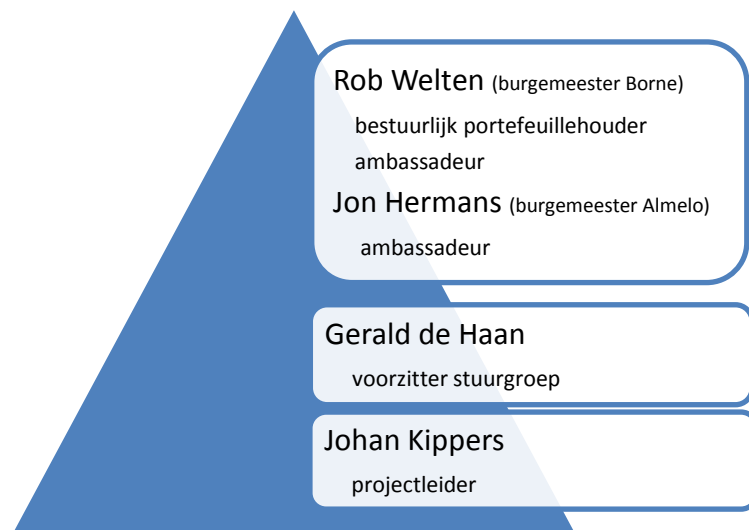
## Algemeen

Drie op de vijf medewerkers met een publieke taak krijgen geregeld te maken met agressie en geweld tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Het programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van BZK richt zich vanaf 2007 op het verminderen van het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Doelstelling van het programma is in 2015 in alle sectoren een vermindering van 25% van het aantal voorvallen van agressie en geweld te realiseren. Het landelijke programma is verlengd tot 2017. Sinds enige tijd wordt een regionale aanpak en samenwerking geïnitieerd vanuit BZK. Deze zogenaamde intensiveringsregio's blijken een succes. Doelstelling is om op regionaal niveau een efficiënte en effectieve ketensamenwerking tussen werkgevers, politie en Openbaar Ministerie te realiseren zodat de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak wordt verstevigd. Het programma Veilige Publieke Taak richt zich op organisaties met een publieke taak in de volgende sectoren:

Onderwijs	leerkrachten, (con)rectoren, conciërges
Rijk / openbaar bestuur / gemeenten	politici, medewerkers van de gemeente, stadswachten, parkeerwachten, toezichhouders, belastinginspecteurs, belastingdeurwaarders, boswachters
Openbaar vervoer	buschauffeurs, trein- en tramconducteurs
Sociale zekerheid	medewerkers van uitkeringsinstanties
Veiligheid / justitie	medewerkers van politie, brandweer, GHOR, DJI, arbeidsinspecteurs, private beveiligers (als zij taken uitvoeren voor de overheid)
Woningcorporaties	Balie- of onderhoudsmedewerkers
Zorg	ambulancepersoneel, ziekenhuispersoneel, medewerkers GGZ, medewerkers Jeugdzorg

### Vanuit het ministerie van BZK is het verzoek gedaan een VPT regio in Twente op te zetten.

Als bestuurlijk portefeuillehouder is de burgemeester van Borne, Rob Welten, aangewezen, die samen met zijn collega Jon Hermans uit Almelo als ambassadeurs van dit initiatief zullen optreden. Er komt een stuurgroep onder leiding van Gerald de Haan, gemeentesecretaris van Almelo, samen met 2 bestuurders uit andere doelorganisaties. Projectleider wordt Johan Kippers.



## **Projectorganisatie**

### Projectstructuur

Bestuurlijk portefeuillehouder van het project VPT Twente is Rob Welten, burgemeester van Borne. Samen met de burgemeester van Almelo, Jon Hermans, vervult hij een ambassadeursrol richting de Twentse gemeenten en overige organisaties met een publieke taak in Twente.

Het project loopt tot eind 2014 en er zijn een aantal doelstellingen geformuleerd die dan gerealiseerd moeten zijn.

### De stuurgroep

Er is een stuurgroep onder leiding van Gerald de Haan, die samen met een aantal nog te benoemen leden de kaders van het project bepaalt.

De stuurgroep stuurt de Projectleider aan, die zich weer laat bijstaan door een werkgroep met leden uit verschillende VPT organisaties.

### Werkgroep

Onder aansturing van de projectleider, Johan Kippers, houdt de werkgroep zich bezig met de wijze waarop gewerkt gaat worden om de doelstellingen te realiseren.

### Samenwerking met andere organisaties

Het project VPT Twente werkt nauw samen met het programma VPT van het ministerie van BZK, als opdrachtgever en het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (eVPT).

Een speciale positie in het VPT traject is er voor politie en OM. In deze organisaties bevinden zich enerzijds medewerkers die te maken krijgen met burgeragressie. Maar daarnaast zijn het ook belangrijke spelers in de aanpak van agressie tegen medewerkers van VPT organisaties.

### eVPT

Contact met VPT werkgevers over hun werkgeversrol.

Werkgevers voorzien van informatiemateriaal over VPT.

Aanbieden EVPT communicatiekanalen en –netwerk.

EVPT betrekken bij organiseren van miniconferenties, leernetwerken etc.

## **Uitgangspunten van het programma Veilige Publieke Taak**

- Agressie en geweld worden nooit getolereerd en mogen nimmer lonen;
- Aan het gedrag van derden worden grenzen gesteld en bij overschrijding hiervan volgt altijd een reactie, er vindt registratie plaats en schade wordt verhaald op de dader;
- Agressie en geweld zijn nooit 'onderdeel van het werk'. Wel kan het zo zijn dat bepaalde beroepsgroepen -gelet op de aard van hun publieke taak- in situaties geraken waar agressie en geweld aanwezig zijn.
- Werkgevers zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van hun werknemers en voor een integere (vrij van druk of dwang) uitvoering van de publieke taak.

## **Doelstellingen van het ministerie van BZK met het afsluiten van convenanten in de regio's:**

- Het realiseren van een regionale en lokale samenwerking tussen werkgevers met een publieke taak onderling, de politie en het Openbaar Ministerie. Doel hiervan is het bevorderen van de samenwerking tussen de ketenpartners in de regio;
- De inzet van andere dan strafrechtelijke maatregelen zoals bijvoorbeeld civiel- en bestuursrechtelijke maatregelen om de aanpak tegen agressie te versterken;

- Het voorkomen van agressie en geweld. In dit verband is het van belang aan te sluiten bij het veiligheidsbeleid van gemeenten en de (wettelijke) instrumentaria van de burgemeester te benutten in de preventieve sfeer;
- Het breder uitdragen van de aanpak zoals omschreven in de landelijke norm. Deze norm heeft 'zero tolerance' als basis en geeft de professional de ruimte om zijn taak veilig uit te voeren, maakt duidelijk dat zijn aanwijzingen dienen te worden opgevolgd en dat hij zijn taak moet kunnen uitvoeren zonder ordeverstoring.
- Het borgen van een duurzame aanpak van agressie en geweld binnen organisaties. Uitgangspunt hierbij zijn de acht VPT maatregelen

De **acht VPT-maatregelen** die worden uitgedragen zijn:

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

### **Doelstellingen Project Veilige Publieke Taak Twente**

- De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor VPT en de invulling daarvan door de organisaties met publieke taken onder de aandacht brengen en vergroten door actief met deze organisaties in gesprek te gaan.
- Het actief betrekken van de Veiligheidsregio Twente (VRT) om de bekendheid van de acht VPT-maatregelen te vergroten en het beschikbare instrumentarium voor een effectief veiligheidsbeleid onder de aandacht brengen bij werkgevers met publieke taak. In de uiteindelijke borging en voortgang na de projectperiode zal de VRT een rol kunnen spelen.
- Toepassing van de acht VPT-maatregelen en bekendheid beschikbaar instrumentarium bij werkgevers met een publieke taak verhogen en/of verbeteren.
- Bevorderen van de regionale samenwerking op VPT onderwerpen.
- Bevorderen dat de daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak eenduidig en consequent worden aangepakt (samenwerking werkgevers, Politie, OM). Dit door een plan op te stellen voor een op te zetten infrastructuur voor de afhandeling van dergelijke agressie door bestuur, politie en justitie en de samenwerking tussen deze partners. Hetgeen ook betekent dat naast de politie en justitie bestuurlijke handhavers voldoende middelen dienen te hebben.
- Inzichtelijk maken van de aard en omvang van agressie tegen medewerkers met publieke taken door een goede registratie en van de aanpak en de resultaten,.
- Zorgdragen voor borging van de aanpak en resultaten na afloop van de projectperiode.
- Verspreiding opgedane kennis, ervaringen en beschikbaar stellen van netwerk voor de andere publieke werkgevers in de regio.
- Zorgen dat het publiek bekend is met de normstelling en de aanpak van agressief gedrag tegen publieke dienstverleners.

## **Hoofdpijnen opzetten VPT-regio Twente**

De VPT regio zal worden ontwikkeld op een viertal activiteiten:

- Startbijeenkomst
- Netwerk oprichten, voor uitwisseling kennis en ervaring
- Workshops
- Borging en evaluatie
- Communicatie, zowel intern als extern.

In een startbijeenkomst (eind maart) zullen zoveel mogelijk organisaties met een publieke taak in Twente worden uitgenodigd. Doelstelling hiervan is om de bekendheid met VPT te vergroten én een basis te leggen voor verdergaande samenwerking op Twentse schaal.

Om een zo groot mogelijk bereik te krijgen, zal als basis gebruik worden gemaakt van het adressenbestand wat bij de VRT beschikbaar is. Daarnaast zullen de aangeschreven gemeenten worden gevraagd organisaties binnen hun gemeentegrenzen, die nog niet op de lijst staan, alsnog uit te nodigen.

Vervolgens zullen er workshops worden georganiseerd, waarin alle deelnemende organisaties in staat worden gesteld hun kennis en vaardigheden op het gebied van VPT te ontwikkelen. Eén workshop is van belang voor alle deelnemers, omdat het stellen van een gezamenlijke norm van belang is voor het gezicht naar buiten. Omdat niet elke organisatie op hetzelfde niveau werkt bij het omgaan met agressief gedrag, zal het aanbod van workshops hierop aangepast zijn. In de workshops zal vooral gebruik gemaakt worden van ondersteuning door het eVPT en de reeds aanwezige expertise bij andere organisaties.

Ook komen er workshops waarin de mogelijkheden tot verdergaande samenwerking onderzocht worden.

Tot slot zal worden onderzocht op welke wijze borging van de VPT-aanpak kan worden gerealiseerd bij organisaties in de regio. Aan het eind van 2014 zal een slotbijeenkomst worden belegd, waarin de opbrengsten worden gedeeld en waar afspraken gemaakt worden voor het continueren van een gezamenlijke aanpak binnen de regio.

Voortdurend zal er aandacht voor het onderwerp moeten worden georganiseerd. In een afzonderlijk communicatieplan zal deze aandacht zich enerzijds richten op de interne organisaties en anderzijds op het publiek.

Medewerkers en hun leidinggevenden moeten bekend zijn met de 8 maatregelen en weten hoe binnen hun organisatie de norm en de werkwijze zijn. En vooral dat zij worden gesteund in het hanteren van die norm en werkwijze.

Het publiek moet er van worden doordrongen dat zij zich in contact met (publieke) dienstverleners of handhavers fatsoenlijk dienen te gedragen. Zij moeten zich realiseren dat het overschrijden van de gestelde norm vergaande (strafrechtelijke) gevolgen kan hebben, ook voor de continuïteit van de dienstverlening.

## **Welke opbrengsten verwachten we tot eind 2014?**

- Tachtig procent van de VPT doelgroep-organisaties in Twente onderschrijft het belang van de VPT-richtlijnen en de voordelen van regionale samenwerking.
- Grotere bekendheid van de medewerkers met de werkwijze zoals deze, op grond van de VPT-richtlijnen, binnen de eigen organisatie gelden.
- Een hogere meldingsbereidheid van agressie-incidenten door de medewerkers
- Aandacht voor het stellen van duidelijke grenzen, in de regionale pers en via RTV-Oost
- Het op gang brengen van een beweging om het beleid tegen agressie binnen de VPT-organisaties verder te ontwikkelen en te implementeren, zodat organisaties in staat zijn meer regie te houden op situaties waarin agressie een rol speelt. Veiligheid van medewerkers en integriteit van dienstverlening staan hierbij centraal.

- Een structuur waarop de samenwerking op het gebied van VPT kan worden gecontinueerd.

### **Op te zetten workshops**

Rekening houdend met de 8 VPT maatregelen kunnen deelnemers op verschillende niveaus in tekenen. De deelnemers aan een workshop bestaan bij voorkeur uit enkele 'brengers', naast degenen die komen 'halen'.. Zo kunnen de laatstgenoemden meeprofiteren van de kennis en ervaring die al in de regio aanwezig is. Verdere expertise zal vooral geleverd worden vanuit het Expertisecentrum VPT.

Omdat niet elke organisatie op dezelfde manier omgaat met agressieve burgers, zal ook het aanbod van workshops zodanig zijn opgezet dat de deelnemers daar praktische informatie kunnen halen.

Er is een algemene workshop voor alle deelnemers die gaat over de normstelling. Onze gezamenlijke kracht moet namelijk liggen in het **één lijn** trekken van alle VPT-organisaties. **Eén norm** waarmee we naar buiten zullen treden, zodat elke burger in Twente weet dat in contacten met publieke dienstverleners altijd op dezelfde wijze wordt omgegaan met burgers die de gestelde norm overschrijden.

De overige workshops zullen de overige 8 maatregelen behandelen. Organisaties bepalen zelf welke workshops/maatregelen voor hen relevant zijn, onder andere afhankelijk van de mate waarin zij de VPT-maatregelen al hebben geïmplementeerd.