

Hoe realiseren wij de toekomst van agressievrij werk? Werkgevers uit het publieke domein geven hun visie op veilige publieke taak

Uitgave naar aanleiding van de afronding van de activiteiten van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, programma Veilige Publieke Taak.



Beste lezer,

Sinds 2007 zet het Programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in op het voorkomen en tegengaan van agressie tegen medewerkers werkzaam bij organisaties met een publieke taak. Vanaf eind 2011 wordt het daarin ondersteund door het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Er is in deze jaren veel geïnvesteerd in het bewust maken van werkgevers en werknemers dat agressie en geweld niet kan worden getolereerd. Instrumenten zijn ontwikkeld en kennis is gedeeld.

Van medewerkers van publieke diensten mag worden verwacht dat zij hun werk naar behoren verrichten, maar niet dat zij agressie hoeven te accepteren. En toch geeft nog steeds één op de vier medewerkers in Nederland aan dat hij of zij tijdens het werk met agressie heeft te maken. Over de oorzaken verschillen de meningen: meer individualisering, toenemende hufteghheid, afnemend gezag of rolvervaging van overheidsorganisaties. Waarschijnlijk gaat het om een combinatie van oorzaken.

Eris dus al veel gebeurd, maar het is kennelijk nog niet genoeg. En dat inspireerde tot de vraag: Wat is er nog meer nodig om geweld tegen professionals te voorkomen dan wel aan te pakken?



In deze publicatie kunt u elf visies op de aanpak van geweld lezen. Bestuurders en deskundigen van verschillende organisaties geven hun ideeën over de toekomst van veilige publieke taak. Dit levert een aantal waardevolle lessen op:

- 1 Meer duidelijkheid voor de burger over verantwoordelijkheden en taken van medewerkers;
- 2 Meer duidelijkheid naar slachtoffers over de hoogte van de strafmaat;
- 3 De norm tegen agressie zou voor alle overheidsorganisaties dezelfde moeten zijn. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn;
- 4 Meer regionale registratie van incidenten;
- 5 Meer aandacht voor de mensen die overheidspersoneel wel met respect behandelen;
- 6 Meer aandacht voor communicatief gezag;
- 7 Meer aandacht voor het tegengaan van de verruiming van de samenleving;
- 8 Meer samenwerking tussen politie, overheidsorganisaties en veiligheidsregio's;
- 9 Sneller en bredere inzet van BOA's;
- 10 Een platform waar ervaringen en voorbeelden over de aanpak van geweld tussen organisaties en branches worden uitgewisseld;
- 11 Betere communicatie vanuit het Openbaar Ministerie naar slachtoffers over vervolgprocedures;
- 12 Meer aandacht voor agressie via social media;
- 13 Meer aandacht voor morele weerbaarheid en zingeving in opleidingen en trainingen van overheidsmedewerkers.

Gelukkig is het overgrote merendeel van de mensen heel goed in staat om zonder agressie of geweld in overleg te treden met medewerkers met een publieke taak. Werkgevers uit verschillende sectoren kunnen veel van elkaar leren. Maar werkgevers kunnen het geweldsprobleem niet alleen oplossen. Agressie en geweld tegen medewerkers van organisaties met een publieke taak is een maatschappelijk probleem en verdient blijvende aandacht.

Bernadette Schomaker,

Projectleider expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Voorwoord 2

1

Gemeenten

2

4 Handhaving

3

10 Hulpverlening

4

16 Openbaar vervoer

5

23 Onderwijs

'Ik ben ook burgemeester van de heethoofden en kwaadwilligen; daar heb ik mee te dealen'
Jacques Niederer, burgemeester van Roosendaal

5

'We moeten weer gezag verwerven; niet het autoritaire, maar het communicatieve'
Wiep van der Pal, voorzitter BOA ACP

11

'Laten we vaker de positieve kant benadrukken'
Lieke Sievers, regionaal commandant brandweer en voorzitter directie Veiligheidsregio IJsselland

17

'Niet concurreren op veiligheid, maar juist samenwerken'
Juił van Hout, directeur Connexion OV en voorzitter van de stuurgroep Sociale Veiligheid Streekvervoer

24

'Iedereen heeft het recht om zich veilig te voelen'
Alice van der Mark, centraal coördinator sociale veiligheid en integriteit bij ROC Mondriaan

27

'Lastige klanten willen vaak vooral gehoord worden'

7

Ingrid van de Sanden, projectleider veiligheid gemeente Zwolle

'Als je het probleem niet herkent en erkent, kun je het ook niet oplossen'

13

'Veel ziekenhuismedewerkers denken dat ongewenst gedrag bij hun werk hoort'
Thea Teijerna, beleidsadviseur/preventiemedewerker Ziekenhuisgroep Twente

19

'Onbekend maakt onbemind'

9

Fabian Daniluk, afdelingshoofd Stadstoezicht gemeente Hengelo

van de twee portefeuillehouders van de twee portefeuillehouders agressie en geweld tegen medewerkers bij Waterbeheerders ontmoeten Waterbeheerders (WOW)

'Door begrip te kweken voor onze werkwijze kunnen we agressie voorkomen'

21

'Het OM is zwaarder gaan eisen bij dit soort zaken'

15

Martin Smeekes, directeur Veiligheid en Zorg bij de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

29

Colofon

29

Gemeenten



'Ik ben ook burgemeester van de heethoofden en kwaadwilligen; daar heb ik mee te dealen'

Jacques Niederer, burgemeester van Roosendaal



Boze burgers die verhaal willen halen bij

de gemeente Roosendaal, worden geregeld

uitgenodigd bij de burgemeester zelf. Maar hoe wel

Jacques Niederer zeker durft toe te geven dat de

communicatie vanuit de gemeente niet altijd

goed is, heeft hij ook een duidelijke boodschap voor

heethoofden. 'Voor frustraties alle begrip, maar

intimidatie en agressie tolereren we niet.'

'Als burgemeester ben ik

soms een lokale ombudsman,

een conflictbestrijder'

'Als burgemeester ben ik soms een lokale ombudsman, een conflictbestrijder. Wanneer het contact met burgers dreigt te escaleren, komen de burgers bij mij op gesprek. Dan maak ik ze allereerst duidelijk dat wij, ondanks alle begrip voor oplopende emoties, geen intimidatie en agressie accepteren. Daarin ben ik compromissloos. Frustaties over het proces zelf kan ik best begrijpen. Wij als overheid zijn niet altijd in staat om de regels duidelijk uit te leggen. Als burgers iets wordt geweigerd met een formele brief waar

ze weinig van snappen, raken ze geïrriteerd. Als ze vervolgens gaan beïlden en ook nog een ambtenaar treffen die zegt: "Ik heb u toch een brief gestuurd waar alles in staat?", dan kan de irritatie omslaan in agressie en geweld. Wij moeten ons ervan vergewissen

dat de burger ons begrijpt. Door het beter uit te leggen, kweek je begrip. Als ze snappen waarom iets niet kan, zeggen de meeste burgers: "Jammer, maar ik kan ermee leven."

'Als burgers niets snappen van onze brieven, overleg ik even met de betreffende ambtenaar om te kijken hoe we de communicatie kunnen verbeteren. We moeten namelijk wel verder met die burger. De gemeente heeft wat dat betreft een monopoliepositie. De boze burger kan niet naar de concurrent die misschien vriendelijker is. Dat geldt ook andersom. Ik ben ook burgemeester van de heethoofden en kwaadwilligen. Daar heb ik mee te dealen.'

Calculerende burgers

'Een andere groep die zich agressief kan gedragen zijn de zogenaamde calculerende burgers. Dit zijn mensen die zich überhaupt niet kunnen vinden in regels. Denk aan het niet betalen bij een parkeerautomaat, huurachterstanden of jongelui die overlast veroorzaken op straat. Deze groep weet dat wat ze doet eigenlijk niet mag, maar acht de kans om betrapt te worden verwaarloosbaar. Worden ze toch betrapt, dan worden ze boos of zelfs agressief. Deze groep is lastig aan te pakken. Het vraagt om consequente handhaving en een krachtige overheid. We moeten duidelijk maken, dat we allemaal onderdeel zijn van onze rechtsstaat. Om de samenleving ordentelijk te houden, zijn er regels waaraan iedereen zich dient te houden. Natuurlijk is er soms een legitieme reden om bijvoorbeeld fout te parkeren. Gelukkig

hebben we ambtenaren met een hoofd en een hart, die in uitzonderlijke gevallen overtredingen door de vingers kunnen zien.'

'Samen met openbaarvervoerbedrijven, de politie en scholen hebben we een agressieprotocol ingevoerd. Dit hebben we met alle ambtenaren gedeeld. Daarbij hebben we de oproep gedaan om alle incidenten te melden. Bij een strafbaar feit doen we aangifte. Daar zijn we heel strikt in. Volgens mij wordt die helderheid door burgers veel meer gewaardeerd dan een wiebelende overheid die inconsequent is. Je moet duidelijk zijn over de normen en regels.'

Lerende organisatie

'Wij zijn een lerende organisatie. Net als in veel andere gemeenten volgen we veel schrijftoursussen, waarbij we leren om teksten anders op te schrijven. Dat hoeft geen jip-en-jannekeverhaal te zijn, maar we kunnen wel duidelijker zijn over het waarom van een beslissing. En dan het liefst zonder vakjargon. Op het stadhuis zitten we in een gejuridiseerde werkelijkheid. Die moet aansluiten op de werkelijke werkelijkheid van onze burgers. Wat daarbij het beste werkt, is even langsgaan bij de burger in kwestie en het gesprek aangaan. Met 80.000 inwoners kunnen we natuurlijk niet bij iedereen langsgaan, maar bij gevoelige dossiers wel. Dan gaat het om maatwerk. Een stukje investering in onze burgers. Het kost wat meer tijd, maar voorkomen is altijd beter dan genezen.'

‘Naast schrijfcursussen volgen ambtenaren ook awarenesscursussen op het gebied van ondernijvende criminaliteit. Ze leren daarbij positief kritisch te kijken naar bepaalde aanvragen of verzoeken, bijvoorbeeld voor vergunningen of ontheffingen. Dan kan er sprake zijn van dubieuze vastgoedhandel of het witwassen van geld. Door de juiste vragen te stellen, kunnen ze daar achter komen. Zo’n cursus is onderdeel van onze ambtelijke weerbaarheid. Ook daarvoor geldt dat we duidelijk moeten zijn in het naleven van onze normen en regels. Een zwakke overheid geeft criminelen een kans. Een zelfverzekerde en duidelijke overheid niet.’

Vervelende boodschappen

‘Ook burgemeesters moeten er staan wanneer er vervelende boodschappen te melden zijn. Denk aan de komst van een asielzoekerscentrum. De burgemeester moet dan duidelijk zijn en vertellen dat het asielzoekerscentrum er gaat komen. Niet vragen aan de bewoners of ze het goed vinden, maar wel goed uitleggen waarom het er komt. En daarna in gesprek gaan met omwonenden om het zo goed mogelijk samen te regelen. Het is mij te gemakkelijk om zo’n keuze als eerste voor te leggen aan bewoners van de stad. Dan kun je de

gemeenteraad wel afschaffen. Juist als het moeilijk wordt moet je je vasthouden aan de democratische principes. Anders krijgt de hardst roepende altijd gelijk.’

‘Dat is natuurlijk makkelijker gezegd dan gedaan. Als burgemeester ben je de ideale kop van Jut. Ook al ga je er helemaal niet over. Boze burgers maakt het niet uit of een beslissing eigenlijk bij een ander overheids-

‘Een zwakke overheid geeft criminelen een kans.

Een zelfverzekerde en duidelijke overheid niet’

orgaan ligt. Ze houden de burgemeester verantwoordelijk. De ene burgemeester kan daar beter tegen dan de andere. Dat hangt een beetje van ieders levenservaring af en of hij of zij eerder met agressie te maken heeft gehad. Er is geen opleiding voor het burgemeesterschap. Je wordt het pas als je het bent. Gelukkig zijn er veel workshops, trainingen en interviewbijeenkomsten, vooral via het Genootschap van Burgemeesters.’

Continu aandacht voor agressie

‘Wat mij betreft blijft er continu aandacht voor agressie op het werk. Dat gaat momenteel heel goed. De campagne ‘Wees duidelijk over agressie’ vind ik prima. Wij zeggen ook: meld alles en wees bereid tot aangifte. De overheid mag dat van mij blijven benadrukken. Binnen onze gemeente verhalen we bij fysiek geweld altijd de schade. Al is het maar een kapotte vaas of een scheur in een overhemd: de rekening komt altijd na. Dat de incassokosten hoger zijn dan het schadebedrag maakt mij niet uit. Het gaat in dat geval niet om de euro’s, maar om het stellen van de norm. Wij maken van dit soort zaken altijd melding in de media. Daarmee laten we zien hoe wij optreden tegen gevallen van intimidatie en geweld.’

‘Ik vind dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met het programma Veilige Publieke Taak echt zijn nek uitsteekt. Het ondersteunt lokale en regionale overheden en helpt

wanneer er een incident te betreuren is. Dat is een goede zaak, want we vormen allemaal die ene overheid die verantwoordelijk is voor de rechtsstaat waarin we leven. Het probleem van burgemeesters is dus ook het probleem van de minister, en andersom. Als het gaat om agressie moeten we zij aan zij blijven staan. Dat geldt ook voor bedreigingen via social media. Daar mag wat mij betreft de komende jaren meer de focus op liggen. Agressie op social media tikt steeds anoniemmer en ruwer te worden. De overheid zal zich daar nog meer tegen moeten wapenen.’

'Lastige klanten willen vaak vooral gehoord worden'

Ingrid van de Sanden, projectleider veiligheid gemeente Zwolle



Als projectleider bij de gemeente Zwolle hield Ingrid van de Sanden zich eerst bezig met de veiligheid van medewerkers van de afdeling Sociale Zaken. Toen deze afdeling samenging met de afdeling Publiekszaken in het Stadskantoor, werd ze verantwoordelijk voor de inrichting en veiligheid van de publieksruimte. Het belangrijkste wapen aldaar tegen agressie: gastvrijheid en goed luisteren naar de burger.

'De meeste agressie-incidenten op ons stadskantoor worden veroorzaakt door frustratie. Ik heb het idee dat die frustratie steeds sneller naar boven komt. We kunnen tegenwoordig alles via internet vinden, maar we interpreteren die informatie op onze eigen manier. Als je als burger dan bij de gemeentebalie komt en zeker weet dat je recht hebt op een uitkering, is het heel frustrerend om te horen dat het anders ligt. Daarnaast zijn mensen mondiger geworden en vaak meer

op zichzelf gericht. Ze komen sneller op voor hun recht dan vroeger. Op zich niet erg, maar wel als het gepaard gaat met schelden of fysiek geweld. De mondighe burger vraagt om medewerkers die goed kunnen luisteren en die hun persoonlijke eigenschappen tijdens hun werk kunnen loslaten. 'Lastige klanten' willen vaak vooral gehoord worden. Door ze de juiste aandacht te geven, kunnen ze meer grip opbrengen voor vervelende beslissingen.'

Ingrid van de Sanden

Norm stellen

'Net als veel andere gemeenten in Nederland zijn we in Zwolle gaan focussen op onze medewerkers. Wat voor gedrag en kwaliteiten verwachten we van hen? Als de ene medewerker een scheldpartij niet zo erg vindt, kan dat het signaal afgeven dat schelden geaccepteerd is. Daar heeft een collega vervolgens last van. We begonnen daarom rond 2007 met het stellen van een agressienorm, samen met partners als het UWV, uitzendbureau, sociale werkvoorziening en ROC's. Waar trekken we de grens als het gaat om frustraties en agressie? Om medewerkers bewust te maken van onze normen hebben we trainingen georganiseerd, een instructiefilmje gemaakt en iedereen een informatiewaarder gegeven met voorbeelden van escalierend gedrag. Die gezamenlijke norm heeft echt geholpen. Niet direct, want gedragsverandering kost tijd. Je moet de boodschap voortdurend herhalen. Maar het lijkt nu goed te werken. Waar we vijf jaar geleden op het gebied van sociale zekerheid elk jaar nog zo'n dertig tot veertig fysieke agressie-incidenten hadden, ligt dat aantal nu rond de vijftien.'

'Die daling is ook te danken aan ons nieuwe stadskantoor, waar we flink hebben ingezet op gastvrijheid: gastvrouwen bij binnenkomst, korte wachttijden en aangename overlegplekken met een goede verlichting en akoestiek. Dat soort dingen helpen allemaal mee bij het inperken van frustraties. Daarnaast zijn onze beveiligers nu duidelijk aanwezig op de werkvloer van het stadskan-

toor. Medewerkers die verwachten dat ze een lastige klant krijgen, geven dat van tevoren aan bij een beveiliging, die vervolgens wat vaker langsloopt en de boel extra in de gaten houdt.'

Registratie verbeteren

'De komende tijd wil ik vooral de registratie van incidenten verbeteren. Op het stadskantoor gaat dat inmiddels goed, al kan het altijd beter. Maar bij de buitendiensten, zoals de sociale wijkteams of plantsoendiensten, wordt er nog weinig agressie gemeld. En dat terwijl die medewerkers juist veel risico lopen. Medewerkers van buitendiensten vinden het niet altijd nodig om incidenten te melden. Het zijn vaak stoere mannen, die vinden dat een beetje agressie er gewoon bij

'Gedragsverandering kost tijd'

hoort. Het ene oor in en het andere weer uit. Daarnaast is het op straat ook lastig om incidenten te registreren. Je weet vaak niet wie je tegenover je hebt staan. Je hebt geen naam of burgerservicenummer van de persoon in kwestie. Toch stimuleren we iedereen om actief gebruik te maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem. We willen weten hoe groot het probleem is. Daarnaast maakt registratie van incidenten het werk van collega's veiliger. Je kunt zien wanneer een burger zich vaker heeft misdragen, zodat je als gemeente maatregelen kunt nemen.'

Duidelijkheid richting burger

‘Verder moeten wij als gemeente blijven werken aan duidelijkheid richting de burger: over ons handelen, hoe bepaalde processen eruitzien en vooral over welk gedrag we wel en niet tolereren. Tussen gemeenten onderling zitten veel verschillen. Denk maar aan het aanvragen van een nieuw paspoort, dat in de ene gemeente veel duurder is dan in een andere. Dat is soms lastig uit te leggen aan burgers. Die verschillen zijn er nu eenmaal. Wat we wel zouden moeten proberen is een gezamenlijke norm hanteren. Daar kan de landelijke overheid zeker een rol in spelen.’

Zorgwekkende zorgmijders

‘Waar “Den Haag” wat mij betreft als eerste naar mag kijken, zijn de bezuinigingen op de geestelijke gezondheidszorg. Veel mensen

met psychiatrische problemen lopen nu de hele dag op straat rond, terwijl dat de mensen zijn die inhoudend agressie laten zien: mensen met problemen die wij niet

‘Als gemeente moeten we blijven werken aan duidelijkheid richting de burger’

kunnen oplossen. Ik noem deze groep vaak de “zorgwekkende zorgmijders”. Het kunnen hele intelligente mensen zijn, die bijvoorbeeld wethouders bestoken met mails en telefoontjes.

Uiteindelijk sturen wij een brief waarin we uitleggen waarom we zijn of haar mails niet meer beantwoorden. Maar eigenlijk hebben deze mensen hulp nodig.

In Zwolle hebben we Team VIA, een samenwerking van onder andere GGD, politie en woningbouw, dat verwarde personen begeleidt. Die zorg zou wat mij betreft mogen worden uitgebreid, maar daar is nu geen geld voor. Het zou voor het stadskantoor ook goed zijn als verwarde personen een eigen plek hebben in de stad. Nu komt het geregeld voor dat verwarde personen achter een openbare computer in het stadskantoor enige uren vrij luidruchtig YouTube-filmpjes zitten te kijken. Daar hebben andere burgers last van.’

Dossiers blijven liggen

‘Wat verder nog verbeterd kan worden, is de vervolging van VPT-zaken. Aangifte doen bij de politie gaat inmiddels goed. Daar hoef ik nu niet meer uit te leggen wat de handelswijze bij VPT-zaken is. Bij het Openbaar Ministerie is echter nog een slag te maken. Veel dossiers blijven liggen. Daar moet ik achteraan bellen omdat we maar niets horen. Het risico ontstaat dan dat medewerkers geen aangifte doen, omdat ‘er toch niets mee gedaan wordt’. Dat kan voorkomen worden door het slachtoffer of de werkgever af en toe te laten weten in welke fase de zaak zich bevindt. Tot slot heb ik ontzettend behoefte aan een platform voor informatie en overleg over het tegengaan van agressie op het werk. Het is fijn om ervaringen uit te wisselen met andere gemeenten en te zien dat zij met dezelfde dilemma’s worstelen.’

'Onbekend maakt onbemind'

Fabian Daniluk, afdelingshoofd Stadstoetzicht gemeente Hengelo



Foto: Frans Niekels, Tubantia

De Buitengewone Opsporingsambtenaren (BOA's) van Stadstoetzicht hebben een uitgebreide taak: overlast bestrijden in de openbare ruimte. Een mooie opdracht, vindt Fabian Daniluk, alleen zijn nog weinig burgers hier van op de hoogte en dat kan een aanleiding zijn voor agressie en geweld. Bovendien weten veel gemeenten volgens hem nog niet wat ze met hun BOA's aan moeten. 'De BOA is er niet om klusjes van de politie op te knappen.'

'BOA's hebben vooral te maken met scheiden en bedreigen, vooral in het publieke domein. Dat kan door zo veel dingen komen: de hoogte van een boete, het oneens zijn met een handhavend optreden, de manier waarop de BOA iemand aanspreekt, of doordat iemand sowieso agressief is. Maar volgens mij geldt in de meeste gevallen: onbekend maakt onbemind, zelfs binnen de eigen organisatie. Veel burgers begrijpen nog

'Een herkenbaar uniform, prima, nu nog communiceren dat BOA's een belangrijke zelfstandige taak hebben'

steeds niet dat de BOA's die werken voor de afdeling Stadstoetzicht handhavend mogen optreden. Ze zeggen: "Dat doet de politie toch, u mag dat niet, u kunt mij niks maken." Dat is al gauw aanleiding tot de eerste vormen van agressie en geweld.'

Risico's worden groter

'Met alle nieuwe token worden de risico's voor de BOA groter. Gemeenten hebben nu zelf een taak in handhaven en overlast bestrijden in de openbare ruimte. Dat wordt allemaal mooi vastgelegd in BOA-circulaires en brieven, maar veel belangrijker is dat lokaal leidinggevend hun raad en het college betrekken bij alle nieuwe taken en agressie. Landelijk moet er snel een cam-

pagne komen die duidelijk maakt wat een BOA is en doet. Een herkenbaar uniform in het hele land, prima, maar vervolgens vergeten we eenduidig te communiceren dat de BOA's een nieuwe belangrijke taak hebben in die leefbaarheidsruimte. Daar zit de crux. We moeten de taboekeer van stadstoetzicht affalen en er een serieus onderwerp van maken. In relatie tot agressie en geweld is dat het allerbelangrijkste. Partijen moeten ook integraal om de tafel, zoals BOA-vakbond Beboa, politievakbond ACP, VNG en het ministerie van Veiligheid en Justitie. Een groot probleem is dat iedereen een eigen visie heeft en daarmee aan de slag gaat, maar niet met elkaar praat, niet samenwerkt, niets afstemt. En zolang dat het geval is, gaat het ten koste van de BOA.'

Interne voorlichting

'Een landelijke campagne is goed om burgers in te lichten, maar ook intern moet die voorlichting van de grond komen. Burgemeesters, wethouders en raden moeten beter geïnformeerd worden over de BOA. Ik zie nog steeds gemeenten die blijven hangen bij stadswachten en melkertbanen.

Daarnaast moet de politie duidelijk maken dat ze geen direct toezichthouder meer wil zijn. Nu is justitie indirect toezichthouder en de politie direct toezichthouder. Tegelijkertijd is de politie een belangrijke samenwerkingspartner. Zo'n dubbelrol kan echt niet langer. De direct toezichthouder van BOA's zouden wat mij betreft de raad en het college

namens de gemeente moeten zijn. Voorts vind ik dat bij de taakuitbreiding van de BOA de verplichting hoort om de training "Regeering Toetsing Geweldsbeheersing Politie" te volgen. Voor hun eigen veiligheid. RTGB is de enige training voor wie in dit vak, als dat nodig is, geweld moet aanwenden.

Klusjes oppakken

'Gemeenten hebben er een taak bij gekregen, maar weten niet hoe ze daarmee moeten omgaan. Vaak zeggen ze: "Laat die BOA's maar bij de politie aansluiten." Maar gemeenten moeten de BOA's zelf aansturen. En de politie zegt: "Die BOA kunnen we mooi

'Burgemeesters, wethouders en raden moeten beter geïnformeerd worden over de BOA's'

gebruiken om klusjes op te pakken." Ook fout. Natuurlijk werken politie en BOA's op onderdelen samen. Neem verkeersoverlast: je kunt bijvoorbeeld afspreken dat de BOA overdag handhaaft en de politie 's nachts, maar meer ook niet. Als de politie niet genoeg mensen heeft om overdag te controleren op woninginbraken, heeft ze een capaciteitsprobleem. Daar zijn BOA's niet voor. Dat gaat ten koste van hun mooie taak.'

Handhaving



‘We moeten weer gezag verwerven; niet het autoritaire, maar het communicatieve’

Wiep van der Pol, voorzitter BOA ACP



Stadstoezichthouders en handhavers, milieu-inspecteurs, jachtopzieners, controleurs op stations en in het openbaar vervoer. Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) vormen een diverse groep handhavers van de openbare orde en veiligheid en hebben andere bevoegdheden dan de politie. Omdat die voor burgers niet altijd duidelijk zijn, krijgen BOA's meer dan politiemensen te maken met fysiek geweld en intimidatie.

‘De BOA's staan nog maar aan het begin van professionalisering.’

Verbaal geweld komt bij BOA's en politie het meest voor, gevolgd door fysiek geweld. Maar fysiek geweld is bij BOA's meer aan de orde dan bij de politie, omdat BOA's over het algemeen minder intensief zijn opgeleid en minder geweldsmiddelen tot hun beschikking hebben. Daarbij worden ze meestal anders bekeken door burgers, waardoor ze wat meer te maken krijgen met intimidatie en fysieke dreigingen. Dat heeft te maken met het

te herkennen en erkennen en menen altijd verhaal te moeten halen bij degene die ons aanspreekt. Gezag is gelegitimeerde macht, die krijg je op dat ogenblik even niet. Er zijn een paar generaties overheen gegaan sinds de jaren '60, toen met de opstand tegen het gezag het kind met het badwater is

‘Curatief is de boel zo langzamerhand wel op orde’

weggegooid. Maar daar komen we weer van terug, neem ik aan, in het belang van ons allemaal. Ik ben het eens met wat Jurrien Rood daarover schrijft: we moeten het juiste gezag weer verwerven. Niet op de ouderwetse manier van “Ik zal jou eens vertellen hoe het zit”, maar door draagvlak te creëren. Niet het autoritaire gezag, maar het communicatieve gezag. In zijn boek *Wat is er mis met gezag* geeft Rood allerlei voorbeelden van hoe dat zou kunnen. Vaak hoor je zeggen dat iedereen tegenwoordig een kort lontje heeft, maar de dieperliggende oorzaak is het verdwenen gezag.

Versterking professionele weerbaarheid

‘De meest succesvolle maatregel tegen agressie en geweld binnen de sector veiligheid is wat mij betreft het Programma Versterking Professionele weerbaarheid, dat de politie traint op fysieke en mentale weerbaarheid en nu landelijk wordt uitgerold. En de training Mentale kracht, die al hele-

maal is uitgerold over de basispolitiezorg en dus ook bij de agenten in de wijken. Beide besteden vooral aandacht aan preventie. Curatief is de boel zo langzamerhand wel op orde. Er zijn procedures afgesproken: dat als jou geweld overkomt, je dat moet melden, dat de werkgever je opvangt in een Bijzonder Ondersteuningsteam, dat de werkgever juridische claims van jou overneemt. Bij de politie is dat goed geregeld en ook bij BOA's komt dat langzamerhand in orde. Daarom is men nu overgestapt naar verbetering van de preventieve zorg.’

Morele weerbaarheid

‘Ik denk dat je vooral de training op orde moet houden, zowel de fysieke als de mentale. Dat is nog wel een punt in de sector, zeker nu met de reorganisatie van de nationale politie. Het gaat bijvoorbeeld om de integrale Beroepsvaardigheidstraining: dat zijn de aanhoudings- en zelfverdedigingstechnieken; op straat in actie komen waarbij je geweld mag gebruiken. En om de RTGP, de Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Politie: als je geweld hebt toegepast, hoe heb je dat dan gedaan, was dat juist, kun je de-escaleren? Ook roepen we de laatste tijd om trainingen in morele weerbaarheid. Wij zien dat jongere politiemensen sneller dan de oudere PTSS oplopen. Daarbij speelt een veelheid aan factoren, maar wij hebben ook het gevoel dat jonge generaties zingeving missen en daar erg naar op zoek zijn. Wat is de zin van het leven, van de maatschappij, waarom doe ik eigenlijk politie- of BOA-werk? Als je dat

niet weet, ben je sneller uit het lood geslagen wanneer je voortdurend met geweld te maken krijgt. Wetenschappers leggen deze link ook. Hoe kan het dat sommige jongeren na twee of drie geweldsincidenten al van het pad zijn, terwijl ze toch streng zijn geselecteerd en goed zijn getraind? Die zingevingsvraagstukken moeten meer in de opleiding aan bod komen. Je ziet al dat er bij de vorming van de nationale politie meer aandacht is voor de geestelijke verzorging. Dat heeft met die zingevingsvraagstukken te maken.'

'De overheid moet consequenter achter haar mensen gaan staan'

Dodelijk

'De overheid moet consequenter achter haar mensen gaan staan. Dat merk ik bij BOA's nog meer dan bij politiemensen. Als BOA's een keer een foutje maken in hun werk, zet de overheid ze relatief snel weg als niet in orde, onvoldoende geschikt. "Neem de BOA-certificering maar in!" Zij voelen zich dan niet gesteund door de overheid, burgemeesters en kabinet. Dat is dodelijk. In het verlengde daarvan hoor ik regelmatig, ook van de politie, dat de BOA niet altijd vertrouwt op de steun van het OM en de rechtspraak. Die zouden zich meer mogen realiseren wat er gebeurt met politiemensen of BOA's die met geweld te maken hebben gehad en zien dat verdachten geen of een heel lichte straf krijgen. Een tweede maatsregel is dat ook ondernemingsraden dit punt voortdurend bij de kop zouden mogen pakken. Een derde punt is dat de Arbeidsmarkt en Opleidingsfondsen in hun programma's, gekoppeld aan cao-afspraken rond geweldsbeheersing, vaker goed en bad practices voor het voetlicht zouden kunnen brengen. Van beide valt veel te leren.'

Geweldsmiddelen

'Bij de politie is eigenlijk geen discussie meer over de geweldsmiddelen die ze gebruiken. Bij de BOA's wel. De ene gemeente vindt handboeien genoeg. De andere gemeente plet zelfs voor wapenstok en pepperspray. Die schalen op in het geweldsspectrum, omdat ze zeggen: de BOA's worden ook steeds in geweldssituaties geplaatst en ze

'Zingevingsvraagstukken moeten meer in de opleiding aan bod komen'

hebben weinig dekking door de politie, dus geef ze dan ook maar geweldsmiddelen. Die discussie loopt volop in BOA-land en niet bij de politie. Ik vind dat je geweldsmiddelen situationeel moet toepassen, afhankelijk van het gevaar waarin iemand terechtkomt en niet standaard voor elke BOA. Daaraan

gekoppeld zou er een informatiecampagne vanuit de overheid moeten komen, zodat burgers ook weten wat die BOA's zijn, wat ze wel en niet mogen en welke geweldsmiddelen ze hebben. Dan gaan de burgers bijna als vanzelf daarop anticiperen. De politie bestaat al langer dan de BOA's. Logisch dus dat de politie meer is geprofessionaliseerd. De BOA's staan nog maar aan het begin daarvan. De beroepsgroep moet hoognodig emanciperen. Daar zijn we hard mee bezig, maar het kost tijd.'

‘Als je het probleem niet herkent en erkent, kun je het ook niet oplossen’

Kees Vonk, secretaris-directeur Waterschap Rivierenland en één van de twee portefeuillehouders agressie en geweld tegen medewerkers bij Waterbeheerders (WOW)



Medewerkers van de waterschappen stuiten tijdens

hun werk regelmatig op agressie en geweld. Het zijn vooral verbale verwensingen en bedreigende berichten via sociale media. Fysiek geweld is een uitzondering. Sommigen zijn er zo aan gewend, dat ze er niet meer mee zitten. Een volkomen verkeerd signaal, zegt Kees Vonk, die weleens schrikt van het aantal incidenten. ‘Sommige mensen menen de overtreffende trap van hufterigheid te moeten kiezen om nog het verschil te maken.’

Wij komen vaak bij klanten, moeten bijvoorbeeld bij landeigenaren op het land zijn om onderhoudswerkzaamheden te verrichten. Dat kan weleens verkeerd vallen. Wij verlenen vergunningen voor allerlei activiteiten, wat betekent dat we die ook weleens weigeren. Dat gaat niet altijd in harmonie. Ook hebben wij een afdeling handhaving, die de naleving van onze eigen regels controleert in het veld. Een aantal van

hen is BOA en mag dus processen-verbaal uitschrijven. Ze komen regelmatig agressie en geweld tegen. Dat is meestal verbaal, maar tegenwoordig maken de mensen ook steeds meer gebruik van sociale media om verwensingen te uiten. Fysiek geweld, zoals een klap, komt gelukkig maar een enkele keer voor. Geweld door burgers is vaak een uiting van een opeenstapeling van ergernissen: wij moeten een sloot onderhouden wat hen niet

uitkomt, ze krijgen geen vergunning, ze willen grond pachten wat niet kan. Als ze dan een handover zien, zorgt zo'n combinatie van dingen ervoor dat de zaak escaleert.’

Complexere samenleving

‘Ik zie drie belangrijke oorzaken van agressie en geweld in onze sector. Een: de hufterigheid neemt maatschappijbreed toe. Twee: we zeggen wel dat we het niet accepteren, maar ongemerkt sluipt het er bij ons in dat we agressie en geweld gewoon gaan vinden. Daardoor menen sommige mensen de overtreffende trap van hufterigheid te moeten kiezen om nog het verschil te maken. Drie, iets waarover ik dankzij het expertisecentrum Veilige Publieke Taak aan het nadenken ben gezet: onze samenleving wordt steeds complexer. Meer regels, verschillende overheden, alles moet digitaal.

‘Doodsbedreigingen per sms, dat pik je toch niet?’

Dat het sommige burgers boven het hoofd groeit, kan ik mij wel voorstellen. Stel, je hebt al een heel traject van problemen met allerlei organisaties achter de rug. Je voelt je van het kastje naar de muur gestuurd, niet serieus genomen. Als wij dan aanbellen voor misschien iets kleins, zijn wij net diegenen die het lont aansteken. Daar zijn we ons denk ik nog onvoldoende van bewust.’

Goed trainen

‘Wat vooral helpt tegen agressie en geweld is de mensen goed trainen om hiermee om te gaan. Niet alleen als agressie zich aandient, maar ook vooraf, in het herkennen dat een situatie weleens zou kunnen escaleren. En oefenen hoe je bijvoorbeeld een handhavingsgesprek voert: hoe richt je dat nou zo in dat je meer op de lijn van de-escalatie dan op de lijn van escalatie zit? Je kunt iemand op verschillende manieren vertellen dat iets niet mag. De ene manier lukt eerder een reactie uit dan de andere. Belangrijk is ook om de voorbeelden die zich aandienen intern binnen de waterschappen bespreekbaar te maken, om tot een gemeenschappelijk referentiekader te komen. Wij proberen al snel de samenwerking te zoeken met politie en OM en eventuele schade te verhalen, al is het maar 100 euro.’

Het hoort erbij

‘Ik merk dat onze medewerkers soms zeggen: ‘Dat hoort er tegenwoordig bij.’ Laatst sprak ik met een groeipje collega's dat vond dat er helemaal geen agressie en geweld is. Vervolgens noemden ze zomaar een paar voorbeelden waarvan ik zei: ‘Maar dat pik je toch niet?’ Doodsbedreigingen per sms! ‘Ach, die man weet niet beter’ hoor je dan. Dat komt ook omdat die handhavers vaak stroere mensen zijn. Die ligen van zoiets niet wakker. Maar de afzender denkt: wacht eens even, hij schrikt al niet meer van een doodsbedreiging via sms, wat zal ik dan eens doen om schrik aan te jagen? Wij sturen als het even kan een brief naar zo iemand dat

we zo niet met elkaar omgaan. Zulke dingen moet je in je werkoverleg bespreken en dat gebeurt ook. Sommige gevallen zijn zo extreem, dat ze breder worden gedeeld, over sectoren heen. Op het WOV-congres in oktober was er al een workshop over dit onderwerp, met mensen vanuit verschillende

‘Een parkeerschijf vergeten is erger dan een ambtsdrager afwerken’

overheidsorganisaties. Ik vind dat de werkgever vaker moet zeggen: “Dat pikken we niet.” Want er gebeurt meer dan je denkt. Pas hoorde ik in de regiekamer dat een medewerkster een klant aan de lijn had over waterbeheer, het peil in de sloot. Dus niet eens handhaving of zo. Nou, die kreeg daar

telefonisch een partij gedoe over zich heen! Na afloop zei ze dat haar dat regelmatig overkomt. Ik schrok daarvan, zei: “Je moet zo’n gesprek meteen beëindigen, dat hoef je je niet te laten welgevallen!” Pas had ik overleg met onze vergunningverleners en die lopen er ook een paar keer per week tegen aan. Als je het probleem niet herkent en erkent, kun je het ook niet oplossen. Daarom: ga als leidinggevende het gesprek over agressie aan.’

Hardere aanpak

‘Wat mij betreft komt er een veel hardere aanpak van agressie en geweld door politie en Justitie. Eén van onze medewerkers werd letterlijk van een terrein gegooid door een managerhouder. Daar hebben wij een zaak van gemaakt. Die managerhouder kreeg toen een boete van, schrik niet, 51 euro! Een parkeerschijf vergeten is duurder. Dat suggereert voor die burger dat zijn parkeerschijf vergeten erger is dan een ambtsdrager hardhandig van zijn terrein afwerken. Wij

hebben nog twee keer geprotesteerd, maar zonder succes. Dat is natuurlijk een compleet verkeerd signaal. Onze medewerker had uiteindelijk meer last van die 51 euro dan van het feit dat hij van het terrein was gegooid. Hij voelde zich absoluut niet gesteund. En die managerhouder vertelt op een vrijdagdag: “Ik heb die handhaving van het waterschap te grazen genomen en met 51 euro was ik klaar.”

Norm stellen

‘We moeten met elkaar, het hele publieke domein, een norm stellen. Je kunt niet ieder telefoontje met een onheuse bejegening aan de orde stellen, maar je moet wel gezamenlijk een grens trekken. De waterschappen zouden dat in overleg moeten doen met drinkwaterbedrijven, gemeenten, provincies, rijksambtenaren, noem maar op. Collectief en landelijk, anders kan de burger het ook niet meer volgen als elke instantie eigen normen heeft. Daar kan de overheid dan eventueel een publiciteitscampagne over

maken: “Mensen, hier ligt de grens.” Andere campagnes, zoals Handen af van onze hulpverleners, mogen best herhaald worden, zelfs intensiever. Niet alleen voor waterschapsmensen, maar breed, collectief, voor alle overheidsdienaren. Zodat het publiek weet: u kunt altijd een klacht indienen, maar fysiek geweld is een no go area.’

'Het OM is zwaarder gaan eisen bij dit soort zaken'

René de Beukelaar, officier van justitie Rotterdam en landelijk portefeuillehouder VPT-beleid



De rechtbank en het Openbaar Ministerie krijgen voornamelijk op twee manieren te maken met agressie en geweld tegen medewerkers: aan de baai en als een verdachte zich laat gaan in de rechtszaal. Beide komen niet zo vaak voor. Anders is dat voor het aantal VPT-zaken dat voor de rechter komt: één op de twintig strafzaken betreft agressie en geweld in het publieke domein. 'We moeten proberen deze maatschappij weer te normaliseren op dit vlak.'

'Mensen die als verdachte op zitting verschijnen, zijn soms teleurgesteld in wat er gebeurt. Iemand die zijn straf hoort, geeft soms een primaire reactie, vooral verbaal. Dan gaat het meer om de emotie dan om de feiten. Daarom wordt er in de regel niet eens op gereageerd, want de agressie ebt na die emotie al snel weg. Als iemand wel de grens overgaat, nemen wij actie. Dat is voor ons makkelijk, omdat de parketpolitie altijd ter plekke iemand kan aanhouden. Of we doen aangifte en er komt een onderzoek. Dat gebeurt niet zo vaak. Daarnaast hebben we mensen die aan de baai verschijnen, in

gedaan en gemiddeld zijn zo'n vijf procent van de gevallen VPT-zaken: vooral bedreiging en mishandeling. Dat aantal neemt toe. Wij als OM zijn zwaarder gaan eisen bij dit soort zaken. Afankelijk van de ernst van een zaak hebben wij bepaalde richtpunten en dan doen we er 200 procent bovenop. Dat is fors hoger, omdat wij deze zaken serieus nemen. En je merkt dat de rechtsspraak die zwaardere eisen opvoigt, telurstellingen naar boven en beneden daar gelaten.'

Consequent

'Zelf volgen wij als werkgever de procedures die zijn afgesproken. En we zijn consequent: als iemand over de schreef gaat richting onze mensen, treden we op. We proberen onze mensen te beschermen. Leidinggevenden geven incidenten goed door naar ons als parketleiding en bij de rechtbank is dat ook zo. Vervolgens zorgen we er altijd voor dat we onze mensen horen. Wij nemen alle signalen buitengewoon serieus. De opvolging bij de eigen werkgever moet goed zijn, en daarna ook bij de politie en het

'Mensen hebben nog steeds ontzag voor de rechtsspraak'

OM. Zeg dus nooit als werkgever dat agressie er bij hoort, want het is niet normaal. Het komt wel vaker voor in bepaalde functies, maar dat is iets heel anders. Alles begint dus bij de werkgever. Als daar een goede reactie komt, doet dat slachtoffers buitengewoon veel goed. En de ene keer zal dat wel tot een aangifte leiden en de andere keer niet. Maar gehoord worden is heel belangrijk. Dat is bij de politie en het OM precies hetzelfde: als je daar gehoord wordt, doet het je ook goed.

'Als de werkgever met een goede reactie komt, doet dat slachtoffers buitengewoon veel goed'

Ook moeten werkgevers aan hun medewerkers laten weten dat ze agressie en geweld serieus nemen. Dat ze het zelf ook niet normaal vinden en dat ze geen drempel opwerpen als medewerkers willen komen met hun verhaal. Creëer een open sfeer.'

Maatschappij normaliseren

'De overheid moet bovenal kijken hoe we deze maatschappij op dit vlak weer kunnen normaliseren. Want je kunt wel regressief optreden, maar dan is het al gebeurd. Je moet op de preventie gaan zitten. Daarom moet bij binnenkomst van welke instantie dan ook, voor de bezoekers meteen duidelijk zijn: Wij staan hier voor de veiligheid van onze medewerkers en die van u, en dit staat u te wachten als u over de schreef gaat. Want als iemand agressief is, heeft dat een enorme uitstraling, ook op de mensen bij een ander loket. Je schrikt je te barsten! Het is belangrijk voor sommigen heel normaal om snel verongelikt en boos te worden. Dat moeten we echt zien terug te dringen. Dat vraagt om straffe afspraken en duidelijkheid. Je ziet op vele vlakken een verruiming, bijvoorbeeld in het voetbal. Vergelijk dat met rugby: een stevige sport waar ze volledig respect voor de scheidsrechter en voor elkaar hebben, zonder discussie. Daar kan het wel. Wat heeft nou succes om die verruiming te voorkomen? Daar moeten we serieus werk van maken.'

Hulpverlening



'Laten we vaker de positieve kant benadrukken'

Lieke Sievers, regionaal commandant brandweer en voorzitter directie Veiligheidsregio IJsselland



Brandweerlieden maken in hun werk wel incidenten met omstanders mee, maar niet dagelijks en ook niet per se met agressie en geweld. Toch draaien er pilots en worden er maatregelen genomen om de omgang met het publiek te verbeteren.

Lieke Sievers bepleit een integrale aanpak.

'Overheidscampagnes zijn soms te regressief. Laten we vaker de positieve kant benadrukken. En dat veilige publieke taak een opdracht is voor de hele samenleving.'

'Gemiddeld genomen is er nog wel respect en waardering voor de brandweer. Daardoor hebben we niet dagelijks te maken met incidenten. We zien soms hinderlijk gedrag, zoals vuurwerk of flessen gooien als gevolg van alcohol- en drugsgebruik. Of uitlokking en boldadig gedrag. Dan wordt er fikkie gestookt en staat de jeugd eromheen tot

de brandweer komt en maakt dan foto's, of filmpjes om op YouTube te zetten. Daarnaast zijn er emotionele reacties van mensen. Als je bijvoorbeeld een slachtoffer uit een auto wilt halen, hebben familieleden, omstanders of andere weggebruikers dat niet altijd meteen door en worden ze soms... ik wil niet meteen zeggen agressief, maar ze raken wel

over hun toeren. Daar moet je mee kunnen omgaan. Net als bij andere uniformdiensten heb je, als je met een bepaalde spanning in je tijd naar een oproep gaat, niet altijd oog voor je omgeving, maar ben je druk met je werk bezig. Dan valt er wel eens iets voor waarvan je achteraf zegt: daar hadden we gripvoller op kunnen reageren. Maar deze voorbeelden zijn de excessen.'

Escalatie voorkomen

'We hebben in veel regio's pilots gedraaid en trainingen gegeven in het omgaan met agressie en geweld, bijvoorbeeld met jeugdgroepen. Cursisten leren dan hoe je kunt bijdragen aan het voorkomen van escalatie. Het effect was enorm positief. Daarom vinden we het erg belangrijk om dit een vaste plek te geven in de basissopleidingen van zowel manschappen en bevelvoerders als de mensen op andere niveaus. Dat proces van inbedden is nu bezig. Op dit moment zijn het nog aanvullende trainingen per regio. Een andere belangrijke maatregel

'Bij de brandweer kennen we een cultuur waarin we niet zo snel iets als agressie ervaren'

zijn de teambesprekingen achteraf, over vragen als: zijn er nare incidenten geweest, wat hebben die voor je betekend en met je gedaan? Verder zijn de drempels om aangifte te doen verlaagd en zijn er goede protocollen voor afgesproken met het OM. Daarbij hoort ook een convenant met de politie en het OM.'

Registratie verbeteren

'Behalve de lopende zaken kunnen we de registratie van incidenten verbeteren. Het liefst willen we registratie per regio, die we wel handelijk opvraagbaar kunnen maken. Hierdoor krijgen we beter zicht op wat zich nu echt voordoet en waar, want er zijn regionale verschillen. Ook willen we kennis

opbouwen aan de hand van onze data en met behulp van de opvattingen en ervaringen van onze eigen collega's. Zo vormen we een brancheopvatting die we gezamenlijk kunnen uitdragen, kunnen we adequater opleidings- en trainingsmateriaal ontwikkelen en kunnen we gerichtere maatregelen treffen als maatwerk voor specifieke problemen die regio's hebben. Daarnaast zijn we bezig met onze veiligheidscultuur en arbeidssveiligheid.

Bij de brandweer kennen we een cultuur waarin we niet zo snel iets als agressie ervaren en waar we makkelijk bagatelliseren. Er doen zich situaties voor die de één als onveilig of geweldadig ervaren, terwijl een collega dat niet zo voelt. Dat willen we meer intern bespreekbaar maken.'

Een dag meedraaien

'Wat bij ons goed gewerkt heeft, is mensen die vanwege agressie en geweld in aanraking zijn gekomen met de politie, een dag laten

'Laat zien dat er een vader, broer of echtgenoot in dat anonieme brandweerpak zit'

meedraaien. Laat ze kennismaken met de brandweer of politie. Dan ontstaat er begrip voor het feit dat er ook gewoon een vader, broer of echtgenoot in dat anonieme brandweerpak zit. Maak het werk menselijk. Dat kan in een dorp, maar ook wijkgericht. Wij hebben eens een jeugdgroep uitgenodigd om een oefenavond mee te draaien in de kazerne. Die groep is helemaal omgedraaid en heeft zelfs twee vrijwillige brandweerlieden opgeleverd. Ik denk dat overheidscampagnes en de manier van communiceren

soms te regressief zijn. "Handen af van onze hulpverleners!" Dat moet anders kunnen.

Ik zie graag meer aandacht voor wat we preventief kunnen doen. Laten we ook vaker de positieve kant benadrukken, want 90 tot 95 procent van de inzet van brandweer en politie gaat goed. Daarbij worden mensen gered en zijn geen oploophjes. Dat is niet de verantwoordelijkheid van burgemeesters, politie of brandweer alleen, maar van de hele samenleving. Veilige publieke taak is een integraal sociaal-maatschappelijk fenomeen en zo moeten we het ook aanvliegen.'

‘Veel ziekenhuis-medewerkers denken dat ongewenst gedrag bij hun werk hoort’

Theda Teijema, beleidsadviseur/preventiemedewerker Ziekenhuisgroep Twente



‘Ongewenst gedrag’ is bij Ziekenhuisgroep

Twente (ZGT) de verzamelaar voor fysieke en verbale agressie, pesten, intimidatie en discriminatie. Daarbij gaat het niet alleen om negatieve uitingen van patiënten en bezoekers, maar soms ook tussen medewerkers onderling. Het ziekenhuis heeft locaties in Almelo en Hengelo. ‘Zo’n overheids campagne als Handen af van het ambulancepersoneel zou er voor ziekenhuismedewerkers ook mogen komen.’

‘De belangrijkste oorzaken van agressie en geweld zijn spanning en onzekerheid bij patiënten en bezoekers. Als ze binnenkomen voelen ze zich vaak onzeker. Ze weten niet wat hun te wachten staat of komen voor een spannend onderzoek. Als ze dan langer moeten wachten, leidt dat soms tot agressie. Maar ook onze wijze van communiceren met patiënten en bezoekers en de gewijzigde autoriteitsverhoudingen kunnen ongewenst gedrag veroorzaken. Mensen zijn mondiger geworden, hebben minder respect dan enkele jaren geleden. De communicatie tussen ziekenhuispersoneel en patiënten is anders, directer, dan vroeger. Dat valt niet altijd bij iedereen in goede aarde.’

Training op maat

‘Wij streven een integrale aanpak na in de vorm van een driehoek van training/opleiding, veiligheidsmanagement en beleid. We beseffen dat ongewenst gedrag voorkomt en proberen onze medewerkers te scholen in ‘weerbaar je werk uitvoeren’. Sinds een jaar hebben we fulltime een coördinator onge-

‘Ons incidentenmeldingen-systeem laat het alleen het topje van de ijsberg zien’

wenst gedrag in dienst om medewerkers hierin te trainen. Dat gebeurt op basis van risico-inventarisaties per afdeling of unit, want bij de Spoedeisende Hulp heb je te maken met een ander type ongewenst gedrag dan bij een polikliniek. Het gaat om training op maat. Voor personeel op een afdeling met weinig risico kiezen we bijvoorbeeld voor gastvrijheidstrainingen, om ze te

leren op een andere manier met patiënten en bezoekers te communiceren. Iemand van de Spoedeisende Hulp kan fysieke weerbaarheidstrainingen volgen. In de trainingen komen alle themas van ongewenst gedrag aan bod. We maken daarbij geen onderscheid tussen de benadering van patiënten en bezoekers of van collega’s binnen een team. Voor veiligheidsmanagement hebben we een coördinator fysieke veiligheid. Die is verantwoordelijk voor de incidentopvolging. We kennen gedragsregels, een agressieprotocol, een personeelsalarm en we hebben onze contacten met het Openbaar Ministerie, politie en wijkagenten goed op orde.’

Maak het bespreekbaar

‘Wat er nog nodig is? Het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag binnen het team, ook van de onderlinge incidenten. Er zijn wel eens collega’s die elkaar onheus bejegenen, zoals dwingend zijn door de telefoon, afsnauwen of uitsluiten. Dan wordt met elkaar een incident nabesproken om ervan te leren. Ons Bedrijfsopvangteam kan ondersteuning aanbieden als het een

incident met een grote impact betreft. We hebben een incidentmeldingsstelsysteem, maar we denken dat we daarmee alleen het topje van de ijsberg zien van wat er werkelijk gebeurt. Een issue is ook dat medewerkers denken dat ongewenst gedrag bij hun werk hoort, dat het normaal is. Bewustwording dat dit niet het geval is, is en blijft essentieel.

‘Het is belangrijk dat we doen wat we zeggen, dus ook echt waarschuwingen uitgeven en aangifte doen’

Daarom zou het bijvoorbeeld goed zijn om best practices uit te wisselen met andere ziekenhuizen en instellingen, omdat we het meeste kunnen leren van elkaar. Verder zetten we meer in op preventie. Dat spanningen leiden tot agressie kan gebeuren, maar we proberen onze medewerkers zo te trainen en op te leiden dat ze zo kunnen handelen en sturen, dat het uiteindelijk niet tot fysieke agressie komt. Een ander belangrijk aandachtspunt is dat we doen wat we zeggen. We hebben een goed protocol, we hebben met z'n allen afgesproken dat er repressief wordt opgetreden, dus dan moeten we ook echt waarschuwingen uitgeven en aangifte doen. Die slag hebben we het afgelopen jaar gemaakt en we worden er steeds beter in. We gaan sowieso verder op de ingeslagen weg. Het opleiden is in volle gang en we gaan langzaam zien of die aanpak werkt.’

Blijvende behoefte aan ondersteuning
 ‘Wat de overheid nog kan doen? Allereerst ons blijven ondersteunen. Wat we verder denken nodig te hebben, is de strafvervolgning versnellen en agressie en geweld prioriteren. Ook denk ik dat de overheid ons meer kan ondersteunen met publicitescampagnes, om duidelijk te maken dat we ongewenst gedrag tegen mensen met een openbare functie met zijn allen niet accepteren. Neem die campagne die laat zien dat geweld richting ambulancepersoneel niet normaal is.

Het zou heel mooi zijn als er een overheids-campagne komt die laat zien dat agressie en geweld binnen het ziekenhuis ook niet normaal is. Verder zou het terugdraaien van de opheffing van het eVPT een van de overheidsmaatregelen moeten zijn. Wij als organisatie hebben heel behoefte aan voorlichting over dit onderwerp, met voorbeeldmateriaal, best practices, e-learningmodules. Daar speelt het eVPT een grote rol in. Dat het expertisecentrum verdwijnt, is een groot verlies voor ons.’

‘Door begrip te kweken voor onze werkwijze kunnen we agressie voorkomen’

Martin Smeekes, directeur Veiligheid en Zorg bij de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord



Landelijk is er veel aandacht geweest voor agressie tegen ambulancemedewerkers, met confronterende reclamespotjes en postercampagnes. Martin Smeekes van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, gelooft vooral in het uitleggen van de eigen werkwijze. ‘Als mensen snappen waarom we bij de 112-meldkamer eerst vragen moeten stellen en niet direct een ambulance kunnen sturen, kan dat agressie voorkomen.’

‘Veel mensen denken dat ambulancepersoneel constant fysiek belaagd wordt. Dat is gelukkig niet zo. Wel hebben we geregeld te maken met verbale agressie, zoals schelden, maar ook met spugen. Vooral in de week-enden, wanneer de alcohol rijkelijk vloeit, krijgen rijdende diensten daarmee te maken. De meldkamer heeft vooral te maken met scheldpartijen in panieksituaties. Mensen willen dat er meteen een ambulance komt

en snappen niet dat we daarvoor eerst een paar vragen moeten stellen.’

Brochure en game

‘Een aantal jaren geleden zijn we het melden van incidenten gaan stimuleren. Dat had effect. Het aantal geregistreerde incidenten steeg explosief, van ongeveer vijftien per jaar naar ver boven de honderd. Het leek wel of we de meeste meldingen van heel Nederland

‘Ik pleit voor een Bol.com-principe bij justitie: bij elke stap in de procedure een bericht naar het slachtoffer’

hadden. We hebben toen twee dingen gedaan om agressie tegen ons personeel aan te pakken: een brochure ontwikkeld en een game laten maken. De brochure Spoed hebben we gemaakt met andere partijen in de regio, zoals ziekenhuizen, huisartsenposten en GGZ. Hierin hebben we uitgelegd hoe spoedeisende hulp werkt. Ik snap best dat het frustrerend is als je je kruisband scheurt op het voetbalveld en vervolgens heel lang moet wachten bij de Spoedeisende Hulp in het ziekenhuis, terwijl patiënten die later binnenkomen voorgaan. In de brochure leggen we uit waarom dat gebeurt: dat er trage plaatsvindt en dat acute patiënten voorgaan. En dat als je 112 belt er niet automatisch een ambulance komt, omdat we daarvoor eerst moeten weten wat er aan

de hand is. De brochure hebben we verspreid onder 300.000 mensen in onze regio.

‘De game Ambulance Control laat spelers ervaren hoe het is om als centralist in een 112-meldkamer te werken. Tijdens het spel komen er meldingen binnen. Kiest de speler voor de makkelijkste weg en stuurt hij overal ambulances op af, dan heeft hij een probleem wanneer er een serieuze melding komt en er geen wagens meer paraat staan. We hebben behoorlijk getwijfeld of zo’n computerspel het geld waard was, maar het werd een behoorlijk succes. De game is ruim 120.000 keer gespeeld en leverde veel positieve reacties op. Degenen die het hebben gespeeld hebben zich kunnen verplaatsen in de hulpverleners. Hopelijk kweekt dat begrip.’

Training de-escalerend handelen

‘Onze medewerkers krijgen allemaal een training in de-escalerend handelen. Dat vind ik vanzelfsprekend. Het trainen van medewerkers is het minimale dat je als werkgever kunt doen. Daarnaast hebben we een aantal

mensen extra opgeleid, zodat elke lokale hulppost twee medewerkers heeft die bedreigde collega's snel kunnen opvangen. Op het hoofdkantoor in Alkmaar hebben we een bedrijfsopvangteam (BOT) maar dat zit voor veel medewerkers relatief ver weg. De drempel om daar op af te stappen is soms te hoog. Twee "agressie-coaches" in de buurt is dan een laagdrempelig alternatief.

'Ten slotte werken we sinds een paar jaar met een casemanager: iemand die de zwaardere incidenten, waarbij aangifte wordt gedaan, monitort. Hij houdt de voortgang van strafzaken in de gaten bij Justitie en brengt onze medewerkers daarvan op de hoogte. Deze casemanager werkte al voor politiefunctionarissen en nu dus ook voor ons. De aangiftebereidheid is hierdoor flink toegenomen. Een tegenvaller was dat

anoniem aangifte doen bijna nooit wordt toegepast in de praktijk. Daar hadden veel medewerkers wel op gehoopt.'

Bol.com-principe

'Verder loopt de communicatie via het Openbaar Ministerie niet altijd even goed, ook al gaat het beter dan een paar jaar geleden. Ik pleit voor een "Bol.com-principe" bij justitie. Bij de webwinkel krijg je een

bevestiging van je bestelling, dan een mailtje dat het distributiecentrum de order heeft verpakt, vervolgens een bericht dat de postbode onderweg is en dan ook nog een bericht als je niet thuis was tijdens het bezorgen. Waarom kan het OM dat niet?

Het slachtoffer laten weten als een zaak in behandeling is, als de officier gaat vervolgen, of wanneer het een rechtszaak wordt. Nu is de procedure soms net een zwarte doos. Het eerste contact is vaak pas wanneer er een datum is voor de rechtszitting. Soms krijg

'Gebruik je incidenten niet om agressie intern onder de aandacht te brengen, dan slijbt het onderwerp weg'

je na anderhalf jaar ineens een bericht dat de zaak geseponeerd is. Dat motiveert werknemers niet om aangifte te doen. Wat ze trouwens wel motiveert is om een keer een VPT-rechtszitting te bezoeken. Dan zien ze met eigen ogen dat er wel degelijk iets gebeurt met agressie tegen hulpverleners. Die straffen zijn echt niet mals.'

Incidenten gebruiken

'Het is lastig om agressie tegen personeel binnen een organisatie op de agenda te houden. Collega's hebben het doorgaans druk en hebben vaak andere dingen aan hun hoofd. Ik probeer incidenten daarom te gebruiken om intern aandacht te genereren voor het onderwerp. Als er iets heftigs gebeurt, heeft men het aan de koffietafel over agressie, dus dat is het moment om te laten zien wat je er tegen kunt doen. Ik vertel collega's wat er is gebeurd, hoe we als organisatie hebben gehandeld en hoe we het verder willen oplossen. Pak je deze momenten niet, dan slijbt het onderwerp weg.'

'Verder is het belangrijk om ervaringsdeskundigen van buiten naar binnen te halen. Kijk daarbij ook vooral naar andere branches. Waarom zou je het wiel zelf uit gaan vinden als organisaties in andere sectoren al een oplossing hebben? Wat dat betreft is het jammer dat het expertisecentrum Veilige

Publieke Taak ophoudt te bestaan. Daar waren veel goede praktijkvoorbeelden te vinden.'

'Wat de overheid nog kan doen is constant aandacht geven aan het onderwerp. Dat gebeurt al, bijvoorbeeld met de landelijke campagne 'de mensen van de ambulance'. Hierin wordt uitgelegd waarom we dingen doen zoals we ze doen. Een beetje in navolging van onze eigen Spoed-folder. Ik vind het een goed initiatief.'

Openbaar vervoer



'Niet concurreren op veiligheid, maar juist samenwerken'

Juul van Hout, directeur Connexxion OV en voorzitter van de stuurgroep Sociale Veiligheid Streekvervoer



Genoeg initiatieven om de veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren, zoals toegangspoortjes in bussen, cashless betalen bij de chauffeur of gecombineerde BOA's. Voor Connexxion-directeur Juul van Hout is samenwerking met andere ov-bedrijven echter het belangrijkste. 'Nu kunnen we elkaar nog beconcurreren op veiligheid. Dat zou moeten veranderen.'

'In 2015 kreeg geweld in het openbaar vervoer veel aandacht door de zware mishandeling van een treinconductrice in Hoofddorp. Naast de NS heeft toen ook het stad- en streekvervoer bij diverse ministeries aan de bel getrokken, want ook bij ons vinden dagelijks agressie-incidenten plaats. Dan heb ik het over schelden, spugen en soms ook slaan of schoppen. Vaak zijn het zwartrijders of grijsrijders, die boos worden bij een kaartjescontrole. Maar een buschauf-

feur heeft ook te maken met agressie op de weg. Automobilisten die de bus de weg afsnijden of verhaal komen halen als ze geen voorrang krijgen. Op veel plekken krijgt de bus voorrang op andere weggebruikers, maar het lijkt wel of steeds minder mensen dat snappen.'

Verruiming van de maatschappij
'Ik denk dat de verruiming van de maatschap-
pij een belangrijke rol speelt bij agressie-

incidenten. Dat geldt voor heel veel sectoren. Wij krijgen in onze bussen alles mee wat er in de maatschappij leeft: overwegend nette mensen, maar soms ook vervelende figuren. Er lijkt minder respect te zijn voor chauffeurs en conducteurs. Als een chauffeur vroeger vroeg of je je voeten van de bank af wilde halen, dan deed iedereen dat gewoon. Nu zijn er genoeg reizigers die reageren met een grote mond. Wij proberen agressie tegen te

'Het verbeteren van veiligheid zit vaak in simpele dingen, zoals extra verlichting bij de bushaltes'

gaan door onze chauffeurs zo goed mogelijk op te leiden, ook in het omgaan met lastige klanten. Daarnaast zijn al onze bussen uitgerust met een camera. Sommige daarvan hebben een 'live-view'-functie, waardoor de centrale meldkamer live mee kan kijken en luisteren als de chauffeur op de noodknop heeft gedrukt. In de meldkamer kunnen ze daardoor beter inschatten of ze de assistentie van de politie moeten invoeren.'

Simpele dingen

'Verder zit het verbeteren van veiligheid en het veiligheidsgevoel in simpele dingen, bijvoorbeeld in het ophangen van extra verlichting bij de bushaltes. Ook zouden de vervoersbewijzen wat mij betreft duidelijker mogen zijn. Nu zijn er in Nederland nog ontzettend veel verschillende vervoersbewijzen. Dat maakt het voor de reizigers en chauffeurs lastig om snel te weten of een bewijs nog geldig is. Hopelijk gaan we ook steeds meer richting cashless betalen. Natuurlijk zijn er de chipkaarten, maar daarnaast werken buschauffeurs nog met papieren kaartjes en cash geld, waardoor ze soms worden overvallen. Als er meer alternatieven komen voor de papieren kaartjes, bijvoorbeeld betalen met mobiele telefoons, kunnen we betalingen met contact geld helemaal afschaffen.'

'In metro's is de veiligheid flink verbeterd door de komst van toegangspoortjes. Dat zou voor de bus ook goed kunnen werken, bijvoorbeeld met een poortje bij de ingang. Tot nu toe mag dat niet, omdat het in strijd zou zijn met Europese regels. Bij een calamiteit moeten alle passagiers namelijk snel de bus uit kunnen. In Duitsland werken ze echter al wel met tourmiquets, dus het

zou mogelijk moeten zijn. We zijn nu met de betreffende rijksdienst aan het kijken op welke manier we dit toch kunnen toepassen.'

Aanbestedingen

'Het belangrijkste wat de overheid zou kunnen bijdragen in de strijd tegen agressie in het openbaar vervoer, is dat sociale veiligheid vanzelfsprekend zou moeten zijn bij aanbestedingen. Nu is dat nog iets waar ov-bedrijven elkaar op kunnen beconcurreren. Wij zouden zomaar een concessie kunnen winnen door zo weinig mogelijk geld uit te trekken voor de veiligheid van onze medewerkers. Dat bespaart geld, waardoor we onze diensten goedkoper kunnen aanbieden. Door bepaalde sociale veiligheidsseisen verplicht te stellen, voorkomen provincies dat daar op wordt beconcuureed.

'De afgelopen jaren heeft de overheid agressie in het openbaar vervoer aangepakt met de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer. Dat werkte goed. Het zorgde namelijk voor

'Iemand die bij ons een vervoersverbod heeft, kan nu nog zonder problemen de trein instappen'

extra toezichthouders in het openbaar vervoer, wat het ov zichtbaar veiliger maakte. Helias is de subsidie aan de taskforce beëindigd. Zelf hebben wij ook BOA's, die getraind zijn in het omgaan met geweld. Het lastige is dat deze mensen vaak maar in één branche inzetbaar zijn. In de spits is het in onze bussen druk, dus dan hebben we veel mankracht nodig. Het zou handig zijn als we voor een paar uur BOA's vanuit een andere branche in kunnen huren, die daarna bijvoorbeeld in een woonhuis of een bedrijventerrein aan het werk gaan. Dat mag helaas niet, omdat ze meestal maar voor één branche hun bevoegdheid hebben.'

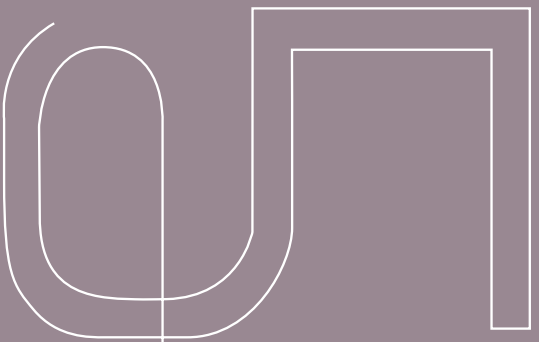
Gegevensuitwisseling

'Verder zie ik voor de overheid een belangrijke rol in de samenwerking met en tussen ov-bedrijven. Reizigers reizen meestal met meerdere organisaties. Het zou goed zijn als die bedrijven meer gegevens zouden uitwisselen. Iemand die bij ons een vervoersverbod heeft, kan zonder problemen de trein instappen. Dat zou niet zomaar moeten kunnen. De overheid zou kunnen helpen bij het vormen van een platform, waarop de ov-bedrijven samen kunnen werken aan veiligheid. Het voordeel van gegevensuitwisseling is ook dat we meer zicht zouden krijgen op zwartrijden. In België bestaat bijvoorbeeld het systeem dat je bij elke keer zwartrijden een hogere boete krijgt. Dan pak je specifiek de notoire zwartrijders aan.'

'Wat gegevensuitwisseling betreft gebeurt er al wel een hoop. Op een aantal plekken in Nederland zijn convenanten afgesloten tussen overheden, politie en ov-bedrijven. Mensen die in de trein of bus overlast

veroorzaken, gedragen zich in andere gelegenheden vaak ook agressief. Door data met de politie uit te wisselen, krijg je deze veelplegers eerder in het vizier. De resultaten van deze samenwerkingen zijn bemoedigend. Wat mij betreft gaan ov-bedrijven, politie en veiligheidsregio's nog veel meer samenwerken.'

Onderwijs



‘Iedereen heeft het recht om zich veilig te voelen’

Alice van der Mark, centraal coördinator sociale veiligheid en integriteit bij ROC Mondriaan



Alle problemen die in de samenleving spelen, komen in het klein ook voor op het ROC Mondriaan in Den Haag, een mbo-school met zo'n 20.000 studenten. Alice van der Mark zorgt er voor een veilig klimaat voor leerlingen en medewerkers. ‘Het belangrijkste voor sociale veiligheid is het contact met elkaar, met medewerkers en met leerlingen in gesprek blijven en alles bespreekbaar maken.’

‘Begin 2004 werd op het Haagse Terra College connector Hans van Wierren doodgeschoten door een leerling. Dat was voor ons reden om goed na te denken over de veiligheid op onze school. Wat als zo iets hier zou gebeuren? Vanaf die tijd kreeg sociale veiligheid hier steeds meer aandacht. Inmiddels hebben we toegangspoorjes, cameratoezicht, trainingen voor docenten,

goede contacten met de politie en gemeente en professionele beveiligers. Die beveiligers zijn vooral gastheer, maar ze houden ook de boel goed in de gaten en staan in contact met de onderwijsmanagers.’

‘Wij hebben ongeveer 20.000 studenten en 1.900 medewerkers, verspreid over meerdere campussen en kleinere eenheden.

We kampen regelmatig met zaken die eigenlijk niet op een mbo thuishoren: diefstal, bedreiging via social media, radicalisering of overboos. Noem maar op. Het overgrote deel van de leerlingen is gelukkig serieus met school bezig, maar wij zien hier alle problemen die buiten de muren van onze school ook voorkomen. We doen er echter alles aan om te zorgen voor een goede sfeer. Iedereen heeft het recht om zich veilig te voelen.’

Leerlingen onderling

‘De meeste agressie-incidenten zijn tussen leerlingen onderling. Agressie tegen medewerkers komt wel voor, maar is vooral verbaal. Fysieke agressie tegen docenten gebeurt zelden. Ik ben hier in 1976 begonnen en heb maar twee keer meegemaakt dat een docent in elkaar is geslagen. Bij een strafbaar feit, zoals fysiek geweld of bedreiging, doen we altijd aangifte. Ouders kunnen ook lastig zijn, al gebeurt dat niet vaak. Als ouders echt vervelend worden richting

docenten, dan nodigen we ze uit voor een gesprek, waarin we uitleggen waarom we doen wat we doen.’

‘De oorzaak van agressie is vrijwel altijd persoonlijk. Een leerling die veel ballen tegelijk in de lucht moet houden en dan een docent die iets verkeerd zegt of gewoon op het verkeerde moment op de verkeerde plek

‘Bij een strafbaar feit, zoals fysiek geweld of bedreiging, doen we altijd aangifte.’

staat. Agressie is vaak te voorkomen door tijdig te signaleren wanneer het niet goed gaat met een leerling. Of wanneer hij of zij ineens ander gedrag vertoont. In dat geval kan een docent het gesprek aangaan. Onze docenten krijgen daarvoor trainingen. Dat is

nodig, want het gesprek aangaan met een leerling is niet voor iedereen in het onderwijs vanzelfsprekend. Leerlingen de klas in, lesgeven, en de leerlingen er weer uit: dat was vroeger de houding van docenten. Maar

‘Als ouders echt vervelend worden richting docenten, nodigen we ze uit voor een gesprek’

dat kunnen we ons nu niet meer permitteren. Het is belangrijk dat docenten met leerlingen praten, bijvoorbeeld over de aanslagen in Parijs. Wij hebben veel islamitische leerlingen en de aanslagen houden hen erg bezig. Het helpt dan om er met ze over te discussiëren. Ook om discussies te kunnen leiden, volgen onze docenten cursussen.’

Aanslagen Parijs

‘Ik heb niet het idee dat de feitelijke bedreigingen erger zijn geworden in de afgelopen decennia. Eerder minder. Maar het gevoel van dreiging fluctueert. Na de aanslagen in Parijs lijkt het gevoel van onveiligheid ineens weer heviger. Toch helpen dat soort incidenten bij het aanpakken van agressie en geweld, net als bijvoorbeeld de aanslagen op 11 september of de moord op Theo van Gogh. Dan komt er angst, maar ook bewustwording dat het belangrijk is om te investeren in veiligheid.

‘Die constante aandacht voor sociale veiligheid, mensen daarin wakker houden, is misschien nog wel het belangrijkste bij de aanpak van agressie. Wat dat betreft ben ik een beetje Jehova-achtig. Ik blijf er continu op hameren, want het onderwerp verdwijnt gemakkelijk weer van de agenda. Het belangrijkste voor sociale veiligheid is het contact met elkaar, met medewerkers en met leerlingen in gesprek blijven en alles bespreekbaar maken. Op de meeste mbo-

scholen is sociale veiligheid goed georganiseerd. We moeten wel! Door schadilvergroting verlopen sommige processen bedrijfsmatiger en dat heeft soms voordelen. Bepaalde zaken, zoals de veiligheid op school, kunnen we hierdoor beter organiseren.’

Betrokkenheid

‘Wat de landelijke overheid nog moet doen om het onderwijs veiliger te maken? Eigenlijk niets. Ik vind het vooral belangrijk dat de lokale overheid meewerkt. Dat zit ‘m niet in geld, maar vooral in betrokkenheid. In Den Haag gaat dat prima. Wij hebben goed contact met de politie, het veiligheidshuis en de gemeente. De lijnen zijn kort en iedereen is makkelijk te benaderen. Het is natuurlijk wel fijn als er vanuit ministeries expertise beschikbaar is om scholen te ondersteunen. Het ministerie van Sociale Zaken en

Werkgelegenheid heeft bijvoorbeeld een taskforce in het leven geroepen om scholen advies te geven op het gebied van sociale veiligheid. Een aantal ervaringsdeskundigen

komt dan een middag langs om te kijken wat er op een school gebeurt en geeft advies over hoe dingen verbeterd kunnen worden. Dat vind ik ideaal: een aantal experts die daadwerkelijk komen kijken en met wie je kan sparren over verbeteringen. Die ondersteunende rol van de overheid zie ik graag.’

Colofon

Dit is een uitgave van
het expertisecentrum Veilige Publieke Taak.
Postbus 556 | 2501 CN Den Haag
www.eupt.nl

Telefoon
(070) 376 57 00

Hoofdredactie
Expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Redactie en eindredactie
Expertisecentrum Veilige Publieke Taak
Het Nederlands Tekstbureau

Vormgeving
Studio Tint, Den Haag

Drukwerk
Studio Tint

December 2015