

CAOP

Rapport

Alles wel?

Quick Scan naar de behoefte aan informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties

Over het CAOP

Het CAOP is hét kennis- en dienstencentrum op het gebied van arbeidszaken in het publieke domein. Het CAOP adviseert en ondersteunt meer dan 200 opdrachtgevers in verschillende sectoren, waaronder de rijksoverheid en de sectoren onderwijs en zorg.

CAOP Research & Europa is de onderzoek- en adviesafdeling van het CAOP op het gebied van nationale en Europese arbeidsmarktvaartstukken in het publiek domein.

CAOP

Lange Voorhout 9
2514 EA Den Haag
Postbus 556
2501 CN Den Haag

T 070 3765765

F 070 3457528

E info@caop.nl

W www.caop.nl

© CAOP Research & Europa, januari 2013

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, CD, internet of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Alles wel?

Quick Scan naar de behoefte aan informatie en ondersteuning van maatregelen tegen agressie en geweld in welzijnsorganisaties

Auteur drs. P. Bolhuis
Den Haag, februari 2013

CAOP Research en Europa, uw partner bij arbeidsmarktzoekstukken in het publieke domein

INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND EN AANLEIDING	3
	1.1 Inleiding	3
	1.2 Achtergrond	3
	1.3 Aanleiding tot het onderzoek	3
	1.4 Onderzoeksvragen en opzet	3
	1.5 Leeswijzer	3
2	RESULTATEN	5
	2.1 Inleiding en respons	5
	2.2 Incidentie, gevoerd beleid en sens of urgency	5
	2.2.1 Incidentie	5
	2.2.2 Gevoerd beleid	5
	2.2.3 Sense of urgency	6
	2.3 Behoeftte aan ondersteuning en interesse in het expertisecentrum	7
3	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	9
	3.1 Conclusies	9
	3.2 Aanbeveling	10
BIJLAGE 1	VRAGENLIJST	11

1 ACHTERGROND EN AANLEIDING

1.1 Inleiding

CAOP Research is door het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak gevraagd een Quick Scan uit te voeren onder de directeuren van welzijnsorganisaties naar de incidentie van agressie en geweld tegen medewerkers van die organisaties. Daarnaast worden de respondenten bevraagd naar het beleid op dit onderwerp en naar behoefte aan ondersteuning.

1.2 Achtergrond

Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak doet zich regelmatig voor. Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft als doel het verminderen van agressie en geweld tegen de publieke taak. Het programma ontwikkelt beleid en coördineert landelijke maatregelen gericht op het voorkomen van agressie en geweld en het aanpakken van de daders. Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak levert diensten en instrumenten aan werkgevers met een publieke taak, en helpt op die manier de doelstelling van het ministerie te realiseren. Dit expertisecentrum is een samenwerkingsverband van het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (CAOP), het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) en Slachtofferhulp Nederland.

1.3 Aanleiding tot het onderzoek

Het ministerie van VWS heeft het expertisecentrum gevraagd met de welzijnsorganisaties in discussie te gaan over agressie en geweld. Het expertisecentrum heeft daartoe onder andere contact gezocht met de vereniging van directeuren van welzijnsorganisaties (Verdiwel) teneinde te kijken hoe groot het probleem is en waar het expertisecentrum kan ondersteunen bij het voorkomen en oplossen ervan, bij het verhalen van schade of anderszins ondersteuning kan bieden. Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak heeft CAOP Research verzocht de uitvoering van het onderzoek op zich te nemen.

1.4 Onderzoeksvragen en opzet

Onder de directeuren van welzijnsorganisaties, verenigd in Verdiwel, is een digitale vragenlijst uitgezet. De vragen gaan in op de volgende onderwerpen:

- Het vóórkomen van agressie en geweld tegen medewerkers in welzijnsorganisaties
- Het beleid tegen agressie en geweld
- Het belang van bovenstaande onderwerpen
- Behoefte aan ondersteuning
- Interesse in dienstverlening expertisecentrum Veilige Publieke Taak

In de bijlage is de volledige vragenlijst opgenomen.

De benadering van de directeuren is verzorgd door de beleidssecretaris van Verdiwel. De online antwoorden kwamen binnen bij en zijn verwerkt door CAOP Research.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport beschrijft de resultaten van Quick Scan naar de incidentie van agressie en geweld in welzijnsorganisaties. Na een inleidende hoofdstuk, behandelt hoofdstuk 2 de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 3 zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 RESULTATEN

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de Quick Scan. Na een inleidende paragraaf (2.1), waarin de respons wordt beschreven, gaan de daarop volgende paragrafen in op de incidentie van, beleid tegen en belang van aanpak (paragraaf 2.2) en de behoefte aan ondersteuning en interesse in dienstverlening van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak (2.3).

2.1 Inleiding en respons

In de tweede helft van november is het onderzoek uitgezet onder 70 directeuren van welzijnsorganisaties. Na een rappel en een verlengde openstelling van de vragenlijst, zijn 24 vragenlijsten volledig ingevuld. De respons ligt daarmee op 34% wat bij een grote onderzoeksgroep voldoende groot zou zijn om de resultaten te generaliseren voor deze branche. De omvang van de onderzoeksgroep is echter beperkt en de respondenten hebben niet allemaal de functie van directeur / bestuurder. Hierdoor moeten we de resultaten als indicatief beschouwen.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de functies van de respondenten.

Tabel 2.1 Aandeel respondenten naar functie

Functie	aantal	percentage
Directeur / bestuurder	14	58%
Manager	3	13%
Preventie medewerker	3	13%
Leidinggevende / teamleider	2	8%
Personeelsadviseur	1	4%
Onbekend	1	4%
Totaal	24	100%

2.2 Incidentie, gevoerd beleid en sens of urgency

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen over de volgende aspecten:

- Het vóórkomen van agressie en geweldsincidenten (incidentie);
- Het gevoerde beleid vanuit de welzijnsorganisaties op dit onderwerp;
- Het ervaren belang van de aanpak van dit onderwerp door de welzijnsorganisaties (sense of urgency)

2.2.1 Incidentie

Op de stelling "Wij worden regelmatig geconfronteerd met situaties van agressie en geweld" geeft ruim een vijfde van de respondenten aan het hier (zeer) mee eens te zijn. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan 'neutraal' te staan tegenover deze stelling. Een kwart van de respondenten is het (zeer) oneens met deze stelling.

2.2.2 Gevoerd beleid

De stelling "Wij hebben een actueel beleid rondom agressie en geweld" riep bijval op van bijna driekwart van de respondenten. Een vijfde deel stond 'neutraal' tegenover deze stelling en iets minder dan 10% was het niet eens met de stelling.

Naast de algemene stelling over beleid is aan gevraagd naar de uitvoering van dat beleid.

Bijna twee derde van de respondenten geeft aan dat hun medewerkers goed getraind zijn voor de omgang met agressie en geweld. Bijna een derde staat hier 'neutraal' tegenover en slechts één respondent geeft aan dat de medewerkers in die betreffende organisatie niet goed getraind zijn voor de omgang met agressie en geweld.

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat hun organisatie beschikt over werkplekken en middelen die bevorderen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd. Eén respondent geeft aan het daar niet mee eens te zijn, terwijl de overige respondenten hier 'neutraal' tegenover staan.

Voor wat betreft het beschikken over heldere procedures voor het omgaan met agressie en geweld, vindt er een tweedeling plaats onder de respondenten: de helft van de respondenten geeft aan hierover te beschikken, de andere helft staat hier 'neutraal' tegenover.

Tot slot is de respondenten de volgende stelling voorgelegd: "We verzamelen structureel managementinformatie rondom agressie en geweld".

Ruim de helft van de respondenten is het (zeer) eens met deze stelling, terwijl een derde deel hier 'neutraal' tegenover staat. Drie respondenten gaven aan het oneens te zijn met deze stelling.

2.2.3 Sense of urgency

Naast de incidentie en het beleid ten opzichte van agressie en geweld in welzijnsorganisaties, is de directeurs gevraagd welke prioriteit zij stellen aan de veiligheid van hun medewerkers en naar het belang van een beleid op dit onderwerp. Bovendien is gevraagd naar de ervaren cultuur binnen de organisaties met betrekking tot het omgaan met agressie en geweld.

Op de stelling "Veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie en geweld hebben bij ons een hoge prioriteit" antwoordde een overgrote meerderheid (83,4%) het hiermee (zeer) eens te zijn. Slechts vier respondenten gaven aan hier 'neutraal' tegenover te staan.

Volgens driekwart van de respondenten reageren leidinggevenden dan ook adequaat bij meldingen van agressie en geweld. Een kwart van de respondenten staat ook hier 'neutraal' tegenover.

Ook over de cultuur binnen de welzijnsorganisaties zijn de respondenten positief. Op de stelling "We hebben een cultuur waarin agressie en geweld gemakkelijk bespreekbaar kan worden gemaakt" geeft driekwart van de respondenten aan het hier (zeer) mee eens te zijn. Een kwart staat 'neutraal' tegenover deze stelling.

De overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan het (zeer) belangrijk te vinden dat:

- de welzijnsorganisatie beschikt over werkplekken en middelen die bevorderen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd (100%)
- de veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie en geweld hoge prioriteit heeft (96%)
- een welzijnsorganisatie een cultuur heeft waarin agressie en geweld gemakkelijk bespreekbaar kan worden gemaakt (96%)
- leidinggevenden adequaat reageren bij meldingen van agressie en geweld (92%)
- medewerkers getraind worden in het omgaan met agressie en geweld (87,5%)
- een welzijnsorganisatie een actueel beleid heeft rondom agressie en geweld (75%)
- de welzijnsorganisatie beschikt over heldere procedures voor veilig werken en omgaan met agressie en geweld (75%)
- een welzijnsorganisatie beschikt over structurele managementinformatie rondom agressie en geweld (62,5%)

2.3 Behoeftte aan ondersteuning en interesse in het expertisecentrum

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen over de volgende aspecten:

- Behoeftte aan ondersteuning
- Interesse in dienstverlening expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Voor het verminderen van agressie en geweld binnen welzijnsorganisaties zijn verschillende instrumenten in te zetten. Aan de respondenten is de vraag voorgelegd in hoeverre behoefte is aan de verschillende instrumenten. Tabel 2.2 geeft heef percentage respondenten dat aangeeft (zeer) veel behoefte te hebben aan het genoemde instrument ter vermindering van agressie en geweld.

Tabel 2.2 Aandeel respondenten dat (zeer) veel behoefte heeft aan genoemd instrument

Instrumenten	percentage
Toegankelijke kennis over agressie en geweld (A&G)	41,7%
Advies over het opstellen en implementeren van beleid/maatregelen tegen A&G	37,5%
Praktijkvoorbeelden hoe om te gaan met A&G	67,7%
Begeleiding en ondersteuning bij het implementeren van beleid/maatregelen tegen A&G	20,9%
Training en opleiding van medewerkers in de omgang met A&G	41,6%
Auditing en evaluatie de werking van beleid/maatregelen tegen A&G	29,2%

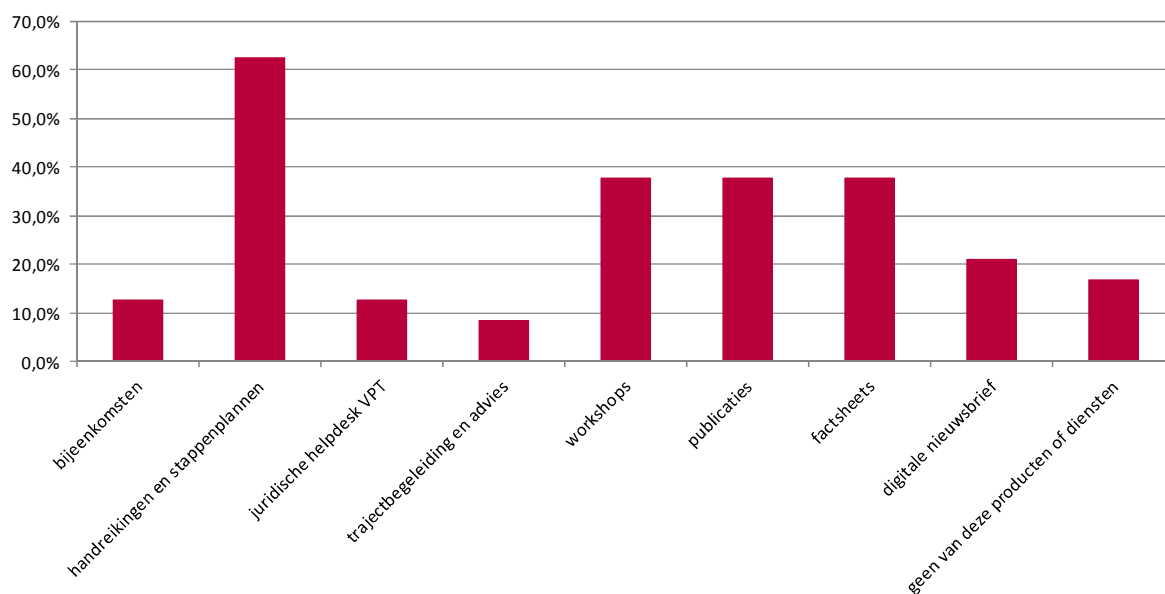
Uit de resultaten blijkt dat er verreweg het meest behoefte is aan praktijkvoorbeelden 'hoe om te gaan met agressie en geweld'.

Deze behoeften zijn vervolgens omgezet in producten en diensten van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak en voorgelegd aan de respondenten in de vraag in hoeverre zij behoefte hebben aan de volgende producten of diensten van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak:

- Bijeenkomsten
- Handreikingen en stappenplannen
- Juridische helpdesk VPT
- Trajectbegeleiding en advies
- Workshops
- Publicaties
- Factsheets
- Digitale nieuwsbrief

In onderstaande grafiek staan de resultaten voor de behoefte aan deze producten of diensten.

Grafiek 2.1 Behoeften producten en diensten van het expertisecentrum in de welzijnsorganisaties
aandeel respondenten dat behoefte heeft aan product of dienst



Bijna twee derde van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan handreikingen en stappenplannen van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Ook heeft 40% behoefte aan de workshops, publicaties en factsheets van het expertisecentrum.

Daarnaast heeft bijna twee derde van de respondenten zich aangemeld voor de digitale nieuwsbrief van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak.

3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op grond van de resultaten van deze Quick Scan kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Deze conclusies zijn niet te generaliseren voor de hele branche, maar kunnen wel gezien worden als een indicatie voor de houding van de branche met betrekking tot het onderwerp agressie en geweld. Paragraaf 3.1 beschrijft de conclusies die getrokken kunnen worden op gronde van deze resultaten. Aanbevelingen naar aanleiding van deze conclusies zijn beschreven in paragraaf 3.2.

3.1 Conclusies

Incidentie

Een vijfde deel van de respondenten geeft aan regelmatig geconfronteerd te worden met agressie en geweld tegen hulpverleners in hun welzijnsorganisatie.

Wanneer we dit resultaat afzetten tegen die van het onderzoek naar "Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak"¹ en meer specifiek tegen die in de ziekenhuisbranche, zien we een opvallend verschil. Uit de factsheet over de ziekenhuisbranche van genoemd onderzoek blijkt dat in 2011 75% van de medewerkers slachtoffer is geweest van agressie en geweld. Natuurlijk kunnen we ziekenhuizen niet één op één vergelijken met welzijnsorganisaties en zal de hulpvraag op spoedeisende hulpafdelingen van ziekenhuizen leiden tot grotere emoties bij patiënten en begeleiders dan bij cliënten en begeleiders van welzijnsorganisaties. Toch zien we ook in de factsheets van andere branches hoge percentages slachtoffers van agressie en geweld onder de medewerkers met een publieke taak. De conclusie die we hieruit moeten trekken is dan ook dat de blootstelling aan agressie en geweld van medewerkers in de welzijnsorganisaties wordt onderschat.

Gevoerd beleid

Bijna driekwart van de respondenten geeft aan over een actueel beleid te beschikken rondom agressie en geweld. Een goed werkend beleid kan er de oorzaak van zijn dat slechts een minderheid aangeeft dat medewerkers ook daadwerkelijk te maken heeft met agressie en geweld. Anderzijds, ook in andere branches is een actueel beleid opgesteld en desondanks lijkt de blootstelling van medewerkers aan agressie en geweld veel hoger te zijn.

Twee derde van de respondenten geeft aan dat medewerkers goed getraind zijn in het omgaan met agressie en geweld en nog weer minder, ruim de helft, geeft aan dat de organisatie beschikt over werkplekken en middelen die bevorderen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd.

De helft van de respondenten geeft vervolgens aan dat de organisatie beschikt over heldere procedures voor het omgaan met agressie en geweld. Iets meer dan de helft van de respondenten tenslotte, geeft aan structureel managementinformatie rondom agressie en geweld te verzamelen. Wanneer we kijken naar de antwoorden op concrete deelvragen op het gebied van het voeren van een actueel beleid rondom agressie en geweld, moeten we constateren dat de praktijk weerbarstiger lijkt dan het idee over het gevoerde beleid. Deels overschatting en wellicht ook een deel sociaal wenselijke antwoorden maken dat een ruime meerderheid van mening is dat er een actueel beleid is omtrent agressie en geweld. Relativerende opmerking zou kunnen zijn dat het beleid er wel degelijk is, maar dat de uitvoering ervan te wensen over laat.

Sense of urgency

Wanneer we bovenstaande conclusies leggen naast de vragen over de prioriteit die de respondenten geven aan dit onderwerp, zien we dat onderschatting van de incidentie en overschatting van de beschikbaarheid van het beleid goed passen bij het hoge aandeel respondenten dat aangeeft dat de veiligheid van de medewerkers hoge prioriteit geniet. Kijken we echter naar de aangegeven prioriteit op onderdelen, dan zien we hier het verschil tussen gepercipieerde prioriteit en werkelijkheid duidelijk worden.

Zo vinden alle respondenten het (zeer) belangrijk dat de organisatie beschikt over werkplekken en middelen die bevorderen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd. Toch geeft 'slechts' iets meer

¹ Bron: Factsheets bij onderzoeksrapport 'Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, DSP (2011) Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011

dan de helft van de respondenten aan dat hun organisatie ook daadwerkelijk over die werkplekken en middelen beschikt.

Ook is driekwart van de respondenten van mening dat het (zeer) belangrijk is dat de welzijnsorganisatie beschikt over heldere procedures voor veilige werken en omgaan met agressie en geweld, terwijl de helft van de respondenten aangeeft daarover ook daadwerkelijk te beschikken. Iets minder dan twee derde van de respondenten geeft aan dat hun medewerkers goed getraind zijn in het omgaan met agressie en geweld terwijl bijna 90% van de respondenten aangeeft deze training (zeer) belangrijk te vinden.

We kunnen niet anders dan concluderen dat bij het beantwoorden van de vragen betreffende de prioriteit, de wens de vader van de gedachte is geweest en de sens of urgency te wensen over laat.

Behoeftte aan ondersteuning

Aansluitend bij bovenstaande conclusie over de sens of urgency is de behoefte bij maar een relatief kleine groep (minder dan een derde van de respondenten) aan auditing en evaluatie van de werking van beleid/maatregelen tegen agressie en geweld. Ook de behoefte aan begeleiding en ondersteuning bij het implementeren van beleid/maatregelen tegen agressie en geweld is slechts te vinden bij een vijfde van de respondenten. Het idee ontstaat dat 'meekijken in de keuken' niet op prijs wordt gesteld ondanks dat bijna alle respondenten aangeven dat er in hun welzijnsorganisatie een cultuur heerst waarin agressie en geweld gemakkelijk bespreekbaar kan worden gemaakt. Er blijkt echter wel veel behoefte te bestaan aan praktijkvoorbeelden over hoe om te gaan met agressie en geweld.

Conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de instellingen wel geïnteresseerd zijn in informatie en voorbeeld over hoe om te gaan met agressie en geweld, maar vooral ook zelf willen bepalen hoe daarmee om te gaan en 'mee kijkers' niet op prijs worden gesteld.

Interesse in de dienstverlening van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak

Bovenstaande conclusie met betrekking tot de behoefte aan ondersteuning wordt onderschreven door de interesse in de producten en diensten van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Informatie door middel van handreikingen en stappenplannen: Graag; Trajectbegeleiding en advies: Liever Niet.

EINDCONCLUSIE

Uit deze deels tegenstrijdig lijkende informatie een eindconclusie trekken is lastig. Het lijkt erop dat de respondenten willen aangeven dat er in hun instelling niet zoveel aan de hand is op het gebied van agressie en geweld tegen medewerkers en beleidsmatig alles op orde is. De twijfelachtige resultaten rondom de vermeende incidentie van agressie en geweld werpen echter een schaduw over dit beeld en maakt dat de conclusie moet zijn dat deze respondenten het onderwerp agressie en geweld in hun branche rooskleuriger voorstellen dan blijkt uit de antwoorden op de concrete vragen naar de uitvoering.

3.2 Aanbeveling

Mede gezien de relatief lage respons van deze in omvang beperkte doelgroep, geeft deze Quick Scan niet meer dan een indicatie van de werkelijkheid in de branche voor welzijnsorganisaties. De resultaten schetsen echter een beeld waarin wens en werkelijkheid niet goed op elkaar aansluiten. Een breed gedragen kwantitatief onderzoek onder verschillende geledingen van de welzijnsorganisaties, aangevuld met enkele casestudies kan licht werpen op de werkelijke stand van zaken in deze branche.

BIJLAGE 1 VRAGENLIJST

C5045.01 EVPT_Verdiwel_def

1 Bent u (mede)verantwoordelijk voor het beleid omtrent het voorkomen of verminderen van agressie en geweld tegen de medewerkers in uw organisatie? Vraag (single response)

- Ja
 Nee [\gg 3. Het volgende gedeelte van deze vragenlijst]

nieuwe pagina

2 Op welke manier bent u betrokken bij het voorkomen of verminderen van agressie en geweld tegen de medewerkers in uw organisatie? Ik ben werkzaam als ... Open vraag (klein)

nieuwe pagina

3 Het volgende gedeelte van deze vragenlijst gaat over uw beleid ten aanzien van agressie en geweld tegen de medewerkers in uw organisatie. Tussenpagina

nieuwe pagina

4 Geef alstublieft aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen. Tabelvraag (single response)

	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	
Veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie en geweld hebben bij ons een hoge prioriteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wij worden met regelmaat geconfronteerd met situaties van agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wij hebben een actueel beleid rondom agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Onze medewerkers zijn goed getraind voor de omgang met agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

We beschikken over werkplekken en middelen die bevorderen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
We hebben heldere procedures voor veilig werken en voor de omgang met agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
We hebben een cultuur waarin agressie en geweld gemakkelijk bespreekbaar kan worden gemaakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Bij meldingen van agressie en geweld wordt door de leiding adequaat gereageerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
We verzamelen structureel managementinformatie rondom agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

nieuwe pagina

5	In hoeverre vindt u de onderstaande aspecten van belang?						Tabelvraag (single response)
		Ze er belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	r onbelangrijk	
	Hoge prioriteit voor veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Het hebben van een actueel beleid rondom agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Training van medewerkers voor de omgang met agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Werkplekken en middelen die bevorderen dat het werk veilig kan worden uitgevoerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Heldere procedures voor veilig werken en voor de omgang met agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Een cultuur waarin agressie en geweld gemakkelijk bespreekbaar kan worden gemaakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Adequate reactie van leidinggevenden bij meldingen van agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Structurele managementinformatie rondom agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

nieuwe pagina

6	Geef alstublieft aan in hoeverre behoefte is aan onderstaande zaken. Voor de vermindering van agressie en geweld binnen onze organisatie hebben we behoefte aan:						Tabelvraag (single response)
		Ze er veel	Veel	Weinig	Geen	Weet niet	
	Toegankelijke kennis over agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Advies over het opstellen en implementeren van beleid en maatregelen tegen agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Praktijkvoorbeelden – voorbeelden van hoe andere organisaties omgaan met agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Begeleiding en ondersteuning bij het implementeren van beleid en maatregelen tegen agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Training en opleiding van medewerkers in de omgang met agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Auditing en evaluatie van de werking van ons beleid en de maatregelen tegen agressie en geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

7 In welke diensten van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak bent u mogelijk geïnteresseerd? Vinkvraag (multi response)
Meerdere antwoorden mogelijk

Minimaal aantal vinkjes: 1

- De bijeenkomsten
- De handreikingen en stappenplannen
- De juridische helpdesk VPT
- De trajectbegeleiding en het advies
- De workshops
- De publicaties
- De factsheets
- De digitale nieuwsbrief
- Geen van bovenstaande producten of diensten **Ex**

nieuwe pagina

8 Wilt u door middel van de digitale nieuwsbrief van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen op het gebied van de aanpak van agressie en geweld? Vraag (single response)

- Ja
- Ja, maar ik ontvang de digitale nieuwsbrief al [\gg 10. Het expertisecentrum Veilige Publieke Ta...]
- Nee [\gg 10. Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak]

nieuwe pagina

9 Door onderstaande gegevens in te vullen, meldt u zich aan voor de digitale nieuwsbrief van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Invulvelden vraag

Naam

Geslacht

Organisatie

Afdeling

Functie

E-mailadres **Vp** [*Rs E-mail adres*]

nieuwe pagina

10

Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak biedt kosteloos en vrijblijvend advies op het gebied van agressie en geweld binnen de publieke sector. Wilt u dat er contact met u wordt opgenomen door één van onze adviseurs om een vraagstuk in uw organisatie te bespreken?

Vraag
(single
response)

- Ja
- Nee, want ik heb al contact met een adviseur van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak[>>Einde onderzoek]
- Nee, daar heb ik geen behoefte aan[>>Einde onderzoek]

nieuwe pagina

11

Vul hier uw gegevens in en er wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

Invulvelden
vraag

Naam

Geslacht

Organisatie

Afdeling

Telefoonnummer

E-mailadres **Vp** [*Rs E-mail adres*]

CAOP

BEZOEKADRES	Lange Voorhout 9-13, 2514 EA Den Haag
POSTADRES	Postbus 556, 2501 CN Den Haag
TELEFOON	070 - 376 57 65
FAX	070 - 345 75 28
INTERNET	www.caop.nl
E-MAIL	info@caop.nl

vertrouwd met arbeidszaken