

Agressie en geweld

tegen werknemers met een publieke taak



Onderzoek voor Veilige Publieke Taak
2007-2009-2011

[DSP - groep]

Onderzoek - Advies - Management

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Aard en omvang agressie en geweld	9
3. Gevolgen en reactie	15
4. Maatregelen tegen agressie en geweld	19
5. Aanbevelingen	25



Inleiding

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil dat werknemers met een publieke taak hun werk veilig, integer en op een respectvolle manier kunnen uitoefenen. Hiertoe is in 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) ingesteld. In 2007, 2009 en in 2011 is grootschalig landelijk onderzoek gedaan naar aard en omvang van agressie en geweld en het beleid dat organisaties voeren.

VEILIGE PUBLIEKE TAAK

Het programma Veilige Publieke Taak kent drie sporen: het stellen van grenzen, het aanpakken van daders en het ondersteunen van werkgevers. In 2008 is de landelijke norm Veilige Publieke Taak met een beschrijving van de norm van acceptabel gedrag ondertekend door de koepel- en branche-organisaties. Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd, de pakkans en het geven van een lik-op-stuk reactie wordt gestimuleerd en werkgevers krijgen instrumenten en fondsen om agressie en geweld effectief te voorkomen, beperken en af te handelen.

ONDERZOEK

Onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep heeft in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van BZK in de eerste helft van 2011 een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder ruim 6.500 werknemers uit vijftien beroepen. Daar zijn nog eens ruim 2.500 enquêtes uit eerder gehouden onderzoeken aan toegevoegd. Het onderzoek gaat over aard, omvang en achtergrond van agressie en geweld door externen tegen werknemers met een publieke taak. Daarnaast is onderzocht hoe de werknemers de door werkgevers getroffen maatregelen waarderen. Het onderzoek is voor de derde keer uitgevoerd: in 2007 (DSP-groep) en 2009 (IVA beleidsonderzoek en advies) werden eerdere metingen verricht waarmee kan worden vergeleken. De resultaten hebben geleid tot vier publicaties, waaronder de publiek-versie die u nu leest. Lezers die meer informatie willen, kunnen terecht in onderstaande publicaties die te vinden zijn op www.veiligepublieketaak.nl:

- Onderzoeksrapportage: uitkomsten met toelichting
- Tabellenboek: alle uitkomsten per vraag en per beroepsgroep
- Factsheets: belangrijkste uitkomsten per beroepsgroep

ONDERZOCHE BEROEPEN

Bij de 0-meting in 2007 zijn ruim vierduizend werknemers ondervraagd en bij de 1-meting in 2009 bijna zesduizend. Deze 2-meting in 2011 is gebaseerd op een online enquête die is ingevuld door ruim negenduizend werknemers met een publieke taak. Om de cijfers nog betrouwbaarder te maken en om opsplitsingen te kunnen maken (bijvoorbeeld tussen slachtoffers en niet-slachtoffers), zijn per beroepsgroep meer werknemers ondervraagd dan bij de voorgaande twee metingen. Dat maakt de cijfers statistisch betrouwbaar. Bij opsplitsing van de cijfers naar specifieke beroepen of bepaalde categorieën gelden andere betrouwbaarheidsmarges. In het onderzoeksrapport wordt daar nader op ingegaan.

De volgende beroepsgroepen zijn onderzocht:

Veiligheid

- Politie
- Arbeidsinspectie
- Belastingdienst
- Gerechtsdeurwaarders (niet in 2007)
- Gevangeniswezen
- Brandweer

Zorg

- Ambulance
- Ziekenhuizen
- Jeugdzorg (alleen in 2009)

Onderwijs

- Primair onderwijs
- Voortgezet onderwijs

Sociale zekerheid

- UWV
- Sociale Dienst

Openbaar vervoer

- Treinpersoneel

Openbaar bestuur

- Gemeenteraadsleden
- Burgemeesters & Wethouders

De cijfers voor de Arbeidsinspectie en voor burgemeesters, wethouders en raadsleden zijn overgenomen uit ander recent gehouden onderzoeken.

DEFINITIE AGRESSIE EN GEWELD

Met agressie en geweld worden in dit onderzoek de volgende vijf typen ongewenst gedrag bedoeld:

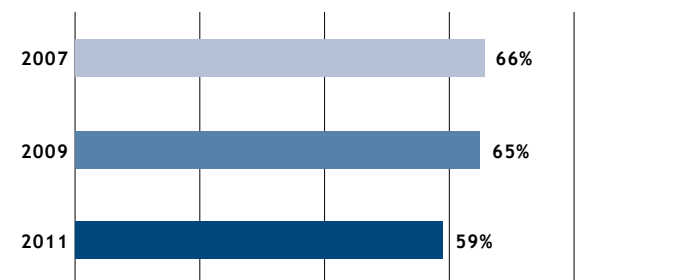
- verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, e.d.
- fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, e.d.
- seksuele intimidatie: nafluiten, seksuele opmerkingen, e.d.
- intimidatie: onder druk zetten, dreigbrief, chantage, e.d.
- discriminatie: opmerkingen over huidskleur, geloof, sekse, e.d.

Alleen externen

Het gaat in dit onderzoek om agressie en geweld dat is gepleegd door externen, zoals een klant, burger, patiënt, gedetineerde of passagier. Het gaat in de vragenlijst niet alleen om persoonlijk slachtofferschap, maar ook om de vraag hoe vaak men getuige is van ongewenst gedrag tegen collega's. Daarnaast zijn vragen gesteld over de organisatiecultuur en over maatregelen die tegen dit soort ongewenst gedrag kunnen worden genomen.

Aard en omvang agressie en geweld

Werknemers met een publieke taak hebben in hun werk te maken met externen, zoals klanten, cliënten, patiënten, bezoekers, leerlingen, reizigers - of gewoon burgers. We hebben werknemers uit de verschillende beroepsgroepen gevraagd hoe vaak ze de afgelopen twaalf maanden slachtoffer zijn geworden van een vorm van ongewenst gedrag, zoals verbale agressie, fysiek geweld, intimidatie of (seksuele) discriminatie. Het blijkt dat 59 procent van alle werknemers in de onderzochte beroepen de afgelopen twaalf maanden één keer of vaker is geconfronteerd met ongewenst gedrag door externen.



GRAFIEK 1 ONGEWENST GEDRAG DOOR EXTERNEN IN DE
AFGELOPEN TWAALF MAANDEN

Het percentage slachtoffers is de afgelopen jaren gedaald van 66 procent in 2007, via 65 procent in 2009 naar 59 procent in 2011. Er werken in totaal ruim 600.000 werknemers in de onderzochte beroepsgroepen. Dat betekent dat er het afgelopen jaar enkele tienduizenden slachtoffers minder zijn gevallen dan vier jaar geleden, naar schatting tussen de dertig- en vijftigduizend minder, als de resultaten worden vertaald naar het totale aantal werknemers in de onderzochte beroepsgroepen.

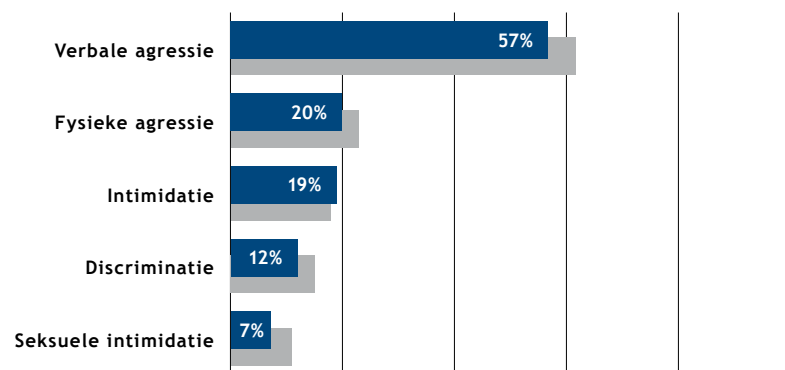
De daling tussen 2007 en 2011 is statistisch significant, maar de doelstelling van Veilige Publieke Taak, een daling met 15 procentpunt, is niet gehaald.



In totaal is 59 procent van alle werknemers in de onderzochte beroepen de afgelopen twaalf maanden het slachtoffer geworden van ongewenst gedrag. Meestal ging het om verbale agressie, zoals schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren en pesten. Hiervan is meer dan de helft (57%) van alle werknemers het slachtoffer geworden.

De vier andere vormen van ongewenst gedrag komen minder vaak voor. Fysiek geweld, zoals duwen, slaan en schoppen, overkwam een vijfde (20%) van alle ondervraagden. Intimidatie overkomt ongeveer evenveel werknemers met een publieke taak (19%). Het minst voorkomend zijn discriminatie (12%) en seksuele intimidatie (7%).

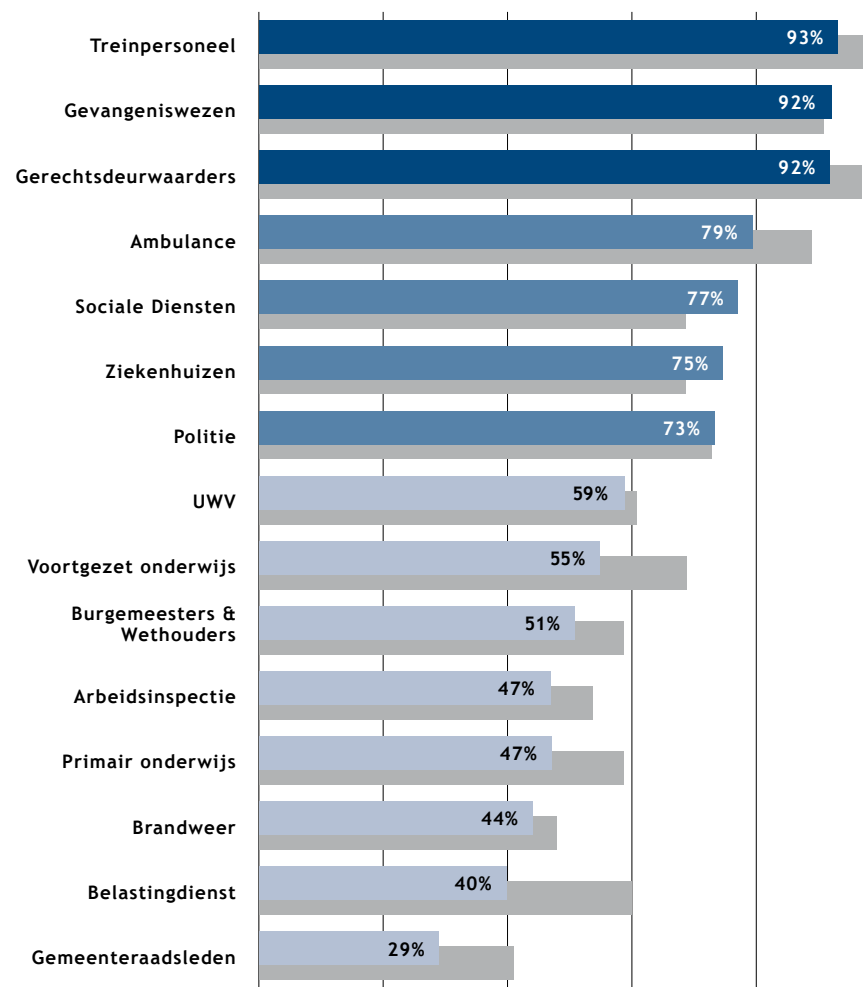
VERBALE AGRESSIE MEEST VOORKOMENDE VORM



GRAFIEK 2 ONGEWENST GEDRAG PER TYPE AGRESSIE
2011 (KLEUR) VERSUS 2007 (GRIJS)

Onder treinpersoneel zien we dat maar liefst 93 procent slachtoffer is geworden van ongewenst gedrag. Onder werknemers in het gevangeniswezen en onder gerechtsdeurwaarders komt ongewenst gedrag ook zeer veel voor: het afgelopen jaar zijn negen op de tien werknemers in deze beroepen het slachtoffer geworden van agressie of geweld door een externe. Het is geen uitzondering dat treinconducteurs en gevangenisbewaarders twee keer per week worden geconfronteerd met agressie of geweld door externen.

TREINPERSONEEL MEESTE SLACHTOFFERS, RAADSLEDEN MINST VAAK



GRAFIEK 3 ONGEWENST GEDRAG DOOR EXTERNEN PER BEROEP
2011 (KLEUR) VERSUS 2007 (GRIJS)

De gerechtsdeurwaarders zijn in 2007 niet onderzocht, daarom is het cijfer voor 2009 in de grafiek opgenomen.

Bij gemeenteraadsleden en medewerkers van de belastingdienst, brandweer, in het primair onderwijs en bij de arbeidsinspectie zijn de problemen relatief gezien het minst omvangrijk, maar ook in die beroepen is bijna de helft het afgelopen jaar het slachtoffer geworden van ongewenst gedrag door een externe. Nog altijd is het dus eerder regel dan uitzondering dat werknemers met een publieke taak het slachtoffer worden van ongewenst gedrag door een externe.

SIGNIFICANT MINDER SLACHTOFFERS

In zeven beroepsgroepen is het aantal slachtoffers van agressie en geweld significant gedaald tussen 2007 en 2011: de arbeidsinspectie (7%-punt), belastingdienst (20%-punt), ambulancezorg (10%-punt), primair onderwijs (12%-punt), voortgezet onderwijs (14%-punt), gerechtsdeurwaarders (5%-punt) en treinpersoneel (5%-punt). Bij de burgemeesters & wethouders (8%-punt) en gemeenteraadsleden (12%-punt) geldt ook dat er een statisch significante daling is, maar dat hierbij voor 2011 cijfers zijn gebruikt uit het onderzoek *Bedreigd Bestuur 2010*.

Alleen bij de sociale diensten is een verslechtering gemeten ten opzichte van 2007 die significant is (8%-punt). Bij de politie, brandweer, gevangeniswezen, UWV en ziekenhuizen is tussen 2007 en 2011 geen significante verandering zichtbaar in het aantal slachtoffers. Als we cijfers voor 2011 vergelijken met die uit 2009, zien we bij het UWV in 2011 een significante verbetering ten opzichte van 2009. Bij de ziekenhuizen is in 2011 sprake van een significante verslechtering ten opzichte van 2009.

Gevolgen en reactie

Agressie en geweld kunnen allerlei gevolgen hebben voor de werknemers die ermee zijn geconfronteerd. Het kan bijvoorbeeld leiden tot onveiligheidsgevoelens of vermijdingsgedrag, maar ook tot psychische problemen of fysiek letsel. Uitgangspunt van de dadergerichte aanpak van Veilige Publieke Taak is dat er altijd een reactie zou moeten volgen richting de dader. Andere maatregelen die worden gestimuleerd, zijn dat elk voorval intern wordt gemeld en geregistreerd en dat het doen van aangifte wordt bevorderd.

INTERNE MELDING REDELIJK, ACTIE RICHTING DADER EN SCHADEVERHAAL MATIG

In de enquête is gevraagd wat de reactie was op het meest recente voorval in het afgelopen jaar. Allereerst is gevraagd of het voorval is besproken met iemand in de organisatie: een collega of een leidinggevende. Dat blijkt in 92 procent van de gevallen te zijn gebeurd. Vier op de tien voorvallen zijn intern geregistreerd door de organisatie zelf (41%). Dat wil zeggen dat meer dan de helft van de voorvallen dus niet intern is geregistreerd.

In totaal kreeg een kwart van alle slachtoffers (24%) nazorg aangeboden door de werkgever. In ruim de helft van de gevallen (61%) was er volgens het slachtoffer geen nazorg nodig. Dat betekent dat één op de zeven (15%) van de slachtoffers wel nazorg had willen hebben, maar deze niet heeft gekregen. Degenen die nazorg hebben gekregen, oordelen hier in negen op de tien gevallen positief over; de rest geeft aan dat de werkgever onvoldoende nazorg heeft geboden. In een derde van alle gevallen (34%) is er door de werkgever actie ondernomen richting de dader en in vier procent van de gevallen is de schade op de dader verhaald.

Melding en aangifte bij de politie

Eén van de acht maatregelen van Veilige Publieke Taak is dat werkgevers stimuleren dat aangifte wordt gedaan van elk voorval van agressie en geweld. Eén op de tien voorvallen (10%) is gemeld bij de politie en van nog eens één op de veertien voorvallen is aangifte gedaan (7%). In totaal is de politie dus op de hoogte gesteld van één op de zes (17%) van alle voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.



PERSOONLIJKE GEVOLGEN

Twee op de drie slachtoffers ondervinden geen gevolgen

De meeste slachtoffers (64%) geven aan dat het ongewenste gedrag geen gevolgen voor ze had. De rest (36%) geeft aan dat dit wel het geval was. De meest voorkomende gevolgen zijn psychische klachten. Ruim een kwart van de slachtoffers (28%) geeft aan zich gekwetst, gespannen en/of gestrest te hebben gevoeld. Eén op de acht slachtoffers (12%) ging (tijdelijk) met minder plezier naar het werk. Bij één op de twintig slachtoffers (5%) leidde het voorval ertoe dat ze minder goed functioneerden op het werk en bij vier procent ging het ook thuis minder goed.

Fysieke gevolgen soms maanden merkbaar

Fysiek letsel en materiële schade komen ook voor, maar minder vaak. Eén op de elf slachtoffers (9%) sliep minder goed, drie procent ondervond fysieke gevolgen (waaronder lichamelijk letsel), één procent heeft zich ziek gemeld (3% wilde zich ziekmelden, maar heeft dit niet gedaan) en één procent geeft aan dat er materiële gevolgen waren. In totaal geeft vijf procent van de slachtoffers aan dat er nog andere gevolgen waren.

Bij de meeste slachtoffers werken de gevolgen enkele dagen tot een week door. Maar er zijn ook werknemers die aangeven dat ze er langer last van hadden. Bij één op de tien slachtoffers waren de gevolgen langer dan drie maanden merkbaar.

Primair onderwijs en treinpersoneel meeste gevolgen

De beroepsgroepen waar agressie en geweld de meeste gevolgen hebben zijn werknemers in het primair onderwijs en treinpersoneel. De helft van degenen die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld geeft aan dat het voorval gevolgen voor ze had. Bij de belastingdienst en de brandweer zijn de gevolgen het minst groot: een ruime meerderheid (meer dan 80%) geeft aan dat ze er vrijwel geen last van hebben gehad.

ONVEILIGHEIDSGEVOEL EN VERMIJDINGSGEDRAG

Veiligheidsgevoel verbeterd

In 2011 voelt acht procent van alle werknemers met een publieke taak zich wel eens onveilig. In 2007 was dat nog elf procent, dus ook op dit punt is een verbetering zichtbaar. Er blijkt een groot verschil te bestaan tussen slachtoffers en niet-slachtoffers. Van de slachtoffers voelt twaalf procent zich wel eens onveilig, terwijl dit onder de niet-slachtoffers slechts twee procent is.

Vermijdingsgedrag

Daarnaast kan slachtofferschap ertoe leiden dat werknemers de regels minder streng naleven om geweld te voorkomen. Ongeveer een kwart tot een derde van de werknemers met een publieke taak geeft ook aan uit angst voor escalatie wel eens minder streng op te treden of overtredingen door de vingers te zien. Maar wat dat betreft zijn er nauwelijks verschillen tussen slachtoffers en niet-slachtoffers.



Maatregelen tegen agressie en geweld

Het inventariseren van de aard en omvang van agressie en geweld was niet het enige doel van dit onderzoek: het onderzoek moest ook duidelijk maken welke factoren een rol spelen bij ongewenst gedrag en wat er tegen gedaan kan worden. Ook is onderzocht hoe de werknemers oordelen over de maatregelen die door hun werkgever worden getroffen tegen agressie en geweld.

FACTOREN DIE SAMENHANGEN MET ONGEWENST GEDRAG

Het aantal factoren dat van invloed kan zijn op ongewenst gedrag is zeer groot. Daarom is gekozen voor een categorisering op drie clusters van factoren die in principe door de werkgever beïnvloed kunnen worden: individuele factoren, werkfactoren en organisatiefactoren.

De individuele factoren zijn onder andere leeftijd, sekse en werkervaring. Wellicht worden jonge, minder ervaren, werknemers bijvoorbeeld eerder slachtoffer dan oudere, meer ervaren, werknemers. Ten tweede kunnen kenmerken van het werk zelf een rol spelen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het aantal en het soort klantcontacten dat iemand op een gemiddelde werkdag heeft of het aantal uren dat iemand per week werkt. Ten derde kunnen organisatiekenmerken, zoals werkcultuur, preventieve maatregelen en werkomstandigheden, van invloed zijn. Er zijn nog meer factoren te bedenken waarmee agressie en geweld kunnen samenhangen, zoals kenmerken van de dader, het slachtoffer en de locatie. Het doel van dit onderzoek was echter om omvang en aard van agressie en geweld te meten gekoppeld aan het gevoerde beleid in de diverse beroepsgroepen. Daarom is gekozen voor dezelfde aanpak als in 2007 en 2009.



FIGUUR 1 MODEL VOOR ONGEWENST GEDRAG

ACHT VPT-MAATREGELEN

In het onderzoek van 2007 is met behulp van een multivariate analyse vastgesteld welke factoren samenhangen met ongewenst gedrag door externen. Daaruit bleek dat ongewenst gedrag door externen zeer veel verschillende oorzaken heeft en dus sterk onvoorspelbaar is. Dat betekent dat er geen algemene maatregelen te vinden zijn waarvan je mag verwachten dat ze in alle sectoren en onder alle omstandigheden tot een afname van ongewenst gedrag zullen leiden. Het indammen van ongewenst gedrag door externen en door collega's vraagt maatwerk per organisatie.

Werkgevers hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid in het beschermen van hun werknemers tegen agressie en geweld. Om een effectieve aanpak te bevorderen, is het van belang dat zij kunnen beschikken over een goed instrumentarium. Vanuit het programma Veilige Publieke Taak worden de ontwikkeling en verspreiding van effectieve instrumenten en interventies gestimuleerd.

De volgende acht maatregelen staan daarbij centraal:

- 1 Draag uit wat uw **norm** is voor acceptabel gedrag.
- 2 Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld **melden**.
- 3 **Registreer** alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
- 4 **Train** uw **werknemers** in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- 5 **Reageer** binnen 48 uur op degene die agressief is of geweld gebruikt tegen uw werknemers.
- 6 Bevorder dat uw werknemers **aangifte** doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie.
- 7 Verhaal de schade op de **dader**.
- 8 Verleen opvang en **nazorg** aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Geen feiten, maar percepties

Het is van belang te benadrukken dat de cijfers die hier worden gepresenteerd afkomstig zijn uit een enquête onder werknemers. We hebben gevraagd in hoeverre volgens de werknemers maatregelen tegen agressie en geweld zijn getroffen, maar we hebben niet gecontroleerd of die perceptie klopt. Dat maakt de resultaten vrij 'zacht', maar aan de andere kant is dit wel waar het om gaat. Maatregelen die door de werknemers niet worden gezien, hebben waarschijnlijk minder invloed dan maatregelen waarvan de werknemers wel op de hoogte zijn.

MELDINGEN EN STEUN VANUIT LEIDING TOEGENOMEN

In acht van de vijftien onderzochte beroepen blijkt dat ongewenste gedragingen nu vaker intern worden gemeld dan in 2007. In vijf beroepsgroepen weten meer werknemers wat ze moeten doen bij agressie en geweld dan vier jaar geleden. De steun van collega's is toegenomen in zes beroepen en de steun vanuit de leidinggevende is zelfs in acht beroepsgroepen gestegen. Ook op het gebied van nazorg na incidenten zien we in vier beroepen een positieve ontwikkeling. Het fenomeen dat de aandacht voor agressie en geweld na incidenten snel afneemt, wordt steeds zeldzamer: ook hier is dus een ontwikkeling in de goede richting ingezet.

Grote verschillen in veiligheidsbeleid, ook binnen sectoren

De beroepsgroepen waar de balans duidelijk positief is (meer verbeteringen dan verslechtingen) zijn de sociale diensten, het UWV en de brandweer. In deze organisaties worden incidenten meer gemeld en weten werknemers beter wat ze moeten doen als ze last hebben van ongewenst gedrag. Ook krijgen ze meer steun en nazorg van collega's en leidinggevendenden. Bij de brandweer wordt de norm dat ongewenst gedrag niet wordt getolereerd meer uitgedragen dan voorheen. Ook merken de brandweerlieden dat het doen van melding en aangifte belangrijker wordt gevonden dan voorheen. Verder ervaren ze meer steun en nazorg van collega's en leidinggevendenden dan in 2007.

INCIDENTEN MINDER VAAK GEREGISTREERD

Maar het gaat in de ogen van de werknemers niet op alle punten goed. Er wordt nog lang niet altijd een reactie richting de dader gegeven, aldus de werknemers, en ook wordt zelden schade op de dader verhaald. Op deze punten is sprake van een teruggang ten opzichte van de situatie in 2007. Maar het meest uitgesproken is de negatieve ontwikkeling op het gebied van incidentenregistratie. In de meeste organisaties is er inmiddels wel een

registratiesysteem voor ongewenst gedrag en worden - zoals hierboven bleek - meer incidenten intern gemeld. Maar niet alle voorvallen worden ook daadwerkelijk geregistreerd, geven de werknemers aan. Er zijn maar liefst zeven beroepsgroepen waar momenteel minder consequent wordt geregistreerd dan in 2007: ambulance, belastingdienst, politie, primair en voortgezet onderwijs, treinpersoneel en ziekenhuizen. Ook in de andere sectoren worden niet alle incidenten geregistreerd, blijkt uit de gegeven antwoorden. De hoogste scores worden gevonden bij de brandweer en in het gevangeniswezen, maar ook hier is slechts één op de drie werknemers van mening dat alle voorvallen die gebeuren ook echt worden geregistreerd. Dit is een zorgwekkende ontwikkeling aangezien het voor het kiezen van de juiste maatregelen en het monitoren van de effecten essentieel is om altijd een accuraat en up-to-date beeld van de problemen te hebben.

NEGATIEVE ONTWIKKELINGEN

Het treinpersoneel is nu minder te spreken over de maatregelen die de organisatie neemt tegen agressie en geweld dan in 2007. De norm dat ongewenst gedrag onacceptabel is, wordt niet krachtig genoeg uitgedragen en er wordt te weinig gereageerd naar de dader, vinden de werknemers. Ook wordt er volgens hen onvoldoende gestimuleerd om aangifte te doen en wordt intern te weinig aandacht aan registratie van incidenten besteed. In het primair onderwijs is de ontwikkeling tussen 2007 en nu het meest negatief. Deze werknemers vinden dat er te weinig aandacht is voor gedragsregels, zowel richting externen als intern. Verder worden incidenten niet geregistreerd, zijn er geen afspraken over wat je moet doen bij ongewenst gedrag en volgt er meestal geen reactie richting de dader. Ook vindt men dat er te weinig trainingen worden gegeven en dat er te weinig organisatorische of andere maatregelen worden getroffen om geweld en agressie te bestrijden of te beperken. Zoals gezegd gaat het om de perceptie van de ondervraagde werknemers.



Aanbevelingen

Dit onderzoek maakt duidelijk dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nog altijd een veelvoorkomend en ingrijpend probleem is. Meer dan de helft van alle werknemers in de vijftien onderzochte beroepen is het afgelopen jaar tenminste één keer met agressie of geweld geconfronteerd. Maar het onderzoek laat ook zien met welke maatregelen iets tegen geweld en agressie kan worden gedaan.

AANPAK OP MAAT

Net als in de 0-meting in 2007 blijkt hoe groot de verschillen zijn tussen de beroepsgroepen in aard en omvang van ongewenst gedrag. Als een gemeenteraadslid te maken krijgt met agressie, gaat het er volkomen anders aan toe dan als dit een politiemans of iemand in het gevangeniswezen overkomt. Het aantal slachtoffers verschilt sterk, evenals de maatregelen die moeten worden getroffen om ongewenst gedrag tegen te gaan of de gevolgen te beperken. Dat maakt het bijna onmogelijk om algemene aanbevelingen te geven. Ongewenst gedrag kan eigenlijk alleen maar goed worden aangepakt als organisaties en werkgevers per probleem en per groep werknemers maatregelen treffen. Die lijn is de afgelopen jaren al ingezet vanuit het landelijke programma Veilige Publieke Taak en dat blijft de beste werkwijze. Het verdient dan ook aanbeveling om door te gaan met het vanuit het landelijke programma Veilige Publieke Taak aanreiken van instrumenten die per beroepsgroep op maat kunnen worden toegepast.

1. Focus op de meest kwetsbare beroepsgroepen

Het verdient aanbeveling om aandacht te blijven geven aan de beroepsgroepen en werknemers die het meest kwetsbaar zijn:

- Treinpersoneel
- Gevangeniswezen
- Gerechtsdeurwaarders

2. Voer alle VPT-maatregelen in

De acht VPT-maatregelen zijn allemaal van belang voor een sluitend veiligheidsbeleid, van pro-actie, preparatie en preventie tot en met reactie en nazorg. Afgaand op de perceptie van de werknemers is op een aantal

maatregelen tussen 2007 en 2011 weinig vooruitgang geboekt of zelfs een achteruitgang zichtbaar. Er wordt nu - volgens de werknemers - minder vaak aangifte gedaan, er worden minder bouwkundige, technische en elektrische maatregelen getroffen, de schade wordt minder vaak verhaald op de dader en incidenten worden minder geregistreerd.

3. Focus op beïnvloedbare factoren

Het aantal maatregelen waar organisaties en werkgevers uit kunnen kiezen is groot en misschien overweldigend. Welke factoren of maatregelen zijn het meest kansrijk? Voor een deel wordt ongewenst gedrag veroorzaakt door factoren waar de werkgever en de organisatie nauwelijks invloed op kunnen uitoefenen. Dat betekent dat er in elk geval altijd aandacht moet zijn voor goede opvang en nazorg voor gevallen waarin het ondanks het preventieve beleid toch misgaat. In preventieve zin zijn er vier factoren te onderscheiden die én samenhangen met agressie en geweld én binnen de invloedssfeer van werkgevers en overheid vallen. Werkgevers die op zoek zijn naar de meest veelbelovende handvatten kunnen zich het beste richten op de volgende aspecten.

- **Steun uw werknemers**

Werknemers die zich gesteund voelen door hun leidinggevende worden minder vaak slachtoffer van agressie en geweld.

- **Geef trainingen**

Werknemers die een training voor het omgaan met agressie en geweld hebben gevolgd, worden minder vaak slachtoffer van agressie en geweld.

- **Registreer incidenten**

Werknemers in organisaties met een registratiesysteem voor incidenten worden minder vaak slachtoffer van agressie en geweld.

- **Benut ervaring oudere werknemers**

Oudere werknemers worden minder vaak slachtoffer van agressie en geweld: maak dus optimaal gebruik van de ervaring van oudere werknemers en ondersteun jongere werknemers.

4. Beperk de negatieve gevolgen

Het is niet te vermijden dat een deel van de werknemers met een publieke taak slachtoffer zal worden van agressie en geweld. Het programma Veilige Publieke Taak kan zich naast preventie nog meer richten op het beperken van de negatieve gevolgen van agressie en geweld; zowel voor de werknemer als voor de uitoefening van de publieke taak.

REFLECTIE OP DE RESULTATEN

Dit onderzoek heeft een enorm databestand opgeleverd met een schat aan gegevens en mogelijkheden voor verdiepende analyses. In de korte tijd die beschikbaar was voor analyse en rapportage, konden niet alle interessante hypothesen worden getoetst en enkele resultaten vragen om nadere duiding. De opzet van het onderzoek - een enquête die de perceptie van de werknemers peilt - staat dit beperkt toe. Daarom is aanvullend onderzoek nodig: secundaire analyses op de verzamelde gegevens of aanvullend kwalitatief onderzoek binnen de beroepsgroepen zelf.

Eén paradoxale uitkomst is dat in beroepsgroepen waar in de beleving van de werknemers méér maatregelen tegen agressie en geweld worden getroffen dan in 2007, het percentage slachtoffers is gestegen. Wellicht zijn de verwachtingen van de werknemers in deze beroepsgroepen ten aanzien van de verplichtingen van de werkgever gestegen waardoor de inspanningen als onvoldoende worden ervaren? Dit onderzoek kan daar geen antwoord op geven, maar het is de moeite van het uitzoeken waard.

Een andere uitkomst is dat de slachtofferpercentages per beroepsgroep soms constant zijn en soms juist lijken te schommelen. Voor een deel kunnen uitschieters de reflectie zijn van andere factoren die niet per se verbonden zijn aan agressie en geweld, zoals reorganisaties. Ook dit vergt nader onderzoek.

Een derde opvallende uitkomst is de constatering dat een groot deel van alle incidenten het gevolg is van onbekende factoren, wellicht zelfs puur toeval. In dat geval moeten we ons er bij neerleggen dat elk jaar honderdduizenden werknemers met een publieke taak slachtoffer worden van ongewenst gedrag. Wellicht betekent dit dat er de komende jaren vooral moet worden gewerkt aan verbetering van opvang en nazorg, in plaats van preventie. Ten vierde blijkt dat een kleine groep werknemers relatief vaak het slachtoffer wordt van agressie en geweld. Aangevuld met kwalitatieve persoonlijke interviews met slachtoffers kan duidelijk worden wat hier aan de hand is en wat er tegen te doen valt.

TOT SLOT

Agressie en geweld zijn voor een belangrijk deel het gevolg van een samenloop van omstandigheden. Er zijn dan ook geen maatregelen die overal en altijd zullen werken. Oplossingen zullen per beroepsgroep en organisatieonderdeel moeten worden gevonden. Dit onderzoek laat zien dat in 2011 minder slachtoffers zijn gevallen dan in 2007 en 2009. Daarmee is veel maatschappelijk en persoonlijk leed voorkomen en is tevens een stap gezet richting een veilige, integere en respectvolle uitvoering van de publieke taak.

Auteurs
Sander Flight
Manja Abraham

Met medewerking van
Willemijn Roorda
Marga van Aalst
Paul Hulshof

Dataverzameling
MWM2

In opdracht van
**Ministerie van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties**

Foto's
Hollandse Hoogte
Frank Muller
Fran van der Hoeven
Okhuizen
Wim Oskam

DSP-groep
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
Tel: +31 (0)20 625 75 37
E-mail: sflight@dsp-groep.nl
Web: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam



© 2011 DSP-groep