

De Arbeidsinspectie presenteerde op 8 maart in Driebergen een digitale handleiding voor de bescherming van werknemers tegen agressie en geweld. Vervolgens was er discussie met experts.

Checklijst tegen korte lontjes

Loek Kusiak

Schelden, bedreigen, trappen, slaan. Of het nu een ambulancechauffeur is, een balimedewerker bij de gemeente, of een verpleegkundige: vrijwel allemaal ervaren ze afnemende tolerantie in hun werk door het publiek. Mensen reageren sneller geagiteerd of ronduit kwaadaardig. De korte lontjes domineren het publieke domein. Recent nog werden medewerkers van de Belastingdienst die een grootschalige btw-fraude onderzoeken tot in hun privéwoning bedreigd. En werd personeel van het UWV in Rotterdam achterna gezeten door een doorgedraaide cliënt met een mes. Volgens voorzitter Edith Snoei van vakbond AbvaKabo FNV heeft in de zorg inmiddels 90 procent van de medewerkers te maken met verbaal geweld, bij gemeenten 81 procent en in het on-

derwijs 63 procent. Snoei maakte deze cijfers bekend in Driebergen bij de presentatie van een digitale checklijst waarmee werkgevers en ondernemingsraad kunnen nagaan of hun organisatie genoeg doet om agressie en geweld tegen medewerkers te voorkomen.

Toenemende risico's

De Arbeidsinspectie schat dat 60 tot 70 procent van de werkgevers geen maatregelen neemt om werknemers tegen agressie te beschermen. Programmaleider Ton van Nimwegen van de Arbeidsinspectie: 'Veel organisaties kennen het probleem, maar als puntje bij paaltje komt staat de werknemer er vaak alleen voor.' Toenemende risico's op bedreiging en geweld signaleert de inspectiedienst in het openbaar vervoer, bij sociale diensten, ambulance, marechaussee. De overheid heeft het Programma Veilige Publieke Taak (VPT) ontwikkeld om haar werknemers die bescherming te bieden. Intussen komen 45 organisaties met een publieke taak in aanmerking voor een subsidie om agressie tegen medewerkers te bestrijden. Van Nimwegen: 'Er zijn al convenanten over agressiebestrijding in trein en bus. De checklijst is het nieuwste hulpmiddel en vooraf getest bij politiekorpsen, brandweer en in ziekenhuizen.'

In elf te doorlopen stappen kunnen werkgever of ondernemingsraad het arbo- of hrm-beleid toetsen op de aanwezigheid van huisregels, protocollen en alarmsystemen voor het voorkomen van agressie en geweld, beveiliging van balies, procedures voor het melden van incidenten en de opvang van slachtoffers, training van werknemers en regelingen voor het aanpakken van daders. Aan de checklijst is een Helpdesk Veilige Publieke Taak gekoppeld voor advies over het verhalen van de schade op de daders. Michiel Koens, arbeidshygiënist en or-lid bij de ArboUnie: 'In mijn organisatie zien we geregeld verbaal geweld tijdens gesprekken over verzuimbegeleiding. Er is ook wel eens een beeldscherm door de kamer gevlogen. Verbaal geweld van een klant kan net de druppel zijn waarom medewerkers hun vak verlaten.' Koens heeft met een collega een handreiking ontwikkeld over hoe om te gaan met agressieve klanten. Dit instrument komt binnenkort beschikbaar voor medewerkers van klanten van ArboUnie die aan agressie blootstaan en om preventieve maatregelen vragen. 'Je kunt het zien als een specifieke RI&E, die ook het meldgedrag van werknemers moet verhogen. Veel werknemers accepteren agressie onder het mom van: 'Het hoort er nu eenmaal bij.'

DE CHECKLIJST

Voor de checklijst van de Arbeidsinspectie zie: www.zelfinspectie.nl en tik in 'checklijst agressie en geweld'. De checklijst linkt ook door naar maatregelen uit de arbocatalogi voor een aantal overheids- en semipublieke sectoren. Helpdesk: www.helpdeskvpt.nl.



Grijs gebied

Klopt, slechts één op de vijf werknemers met een publieke taak die met agressie of geweld te maken heeft, doet ook aangifte, beaamt Janny Dierx van trainingsinstituut De Beuk. 'Neem het voorbeeld dat ik ken van de buschauffeur die bespuugd en uitgescholden werd. Desondanks reed hij door omdat hij de passagiers niet wilde duperen, maar evengoed had hij ook kunnen stoppen. In de praktijk zijn er allerlei dilemma's en redenen waarom medewerkers die slachtoffer zijn geen aangifte doen.'

Dierx traint organisaties en or-leden in het vaststellen waar je de grens trekt tussen nog nèt acceptabel gedrag, zoals boosheid, en grensoverschrijdend gedrag. 'Vooral bij verbaal geweld is er een grijs gebied tussen gedrag waarvan klip en klaar is dat je er aangifte van moet doen, tot gedrag waarbij je je afvraagt: is dit nu wel of niet acceptabel? In veel organisaties wordt het gesprek hierover niet gevoerd. Leidinggevendenden stellen veel te weinig de aard van de agressie ter discussie. Funest. Daarom moeten werknemers vaak in hun dooie eentje de afweging maken over wel of geen aangifte doen. De or moet ook niet willen dat de werk-

nemer individueel die keuze maakt. De werknemer is beter beschermd als hij weet dat de leidinggevende grenzen aan agressie stelt en aangifte juist aanmoedigt.'

'Wat me ook opvalt,' voegt Janny Dierx toe, 'is dat er veel te veel papieren sancties worden toegepast. Neem de medewerkers van Sociale Dienst en het UWV. Zij zijn behoorlijk getraind. Agressieve klanten krijgen eerst een waarschuwing. Bij een derde keer wordt de toegang tot het gebouw ontzegd. De vraag is alleen of dit door de agressieve klant als een zware sanctie wordt ervaren. Die geringe effectiviteit van sancties werkt eraan mee dat medewerkers geen aangifte doen. Ze horen ook vaak niets terug van een sanctie, hoewel politie en openbaar ministerie juist afspraken hebben gemaakt over aangiftebeleid en terugkoppeling naar het slachtoffer.'

Drank en pillen

De inspectietool van de Arbeidsinspectie biedt volgens Dierx 'genoeg aanknopingspunten' voor een ondernemingsraad om het beleid van de werkgever te beoordelen. 'Wel zijn de vragen vrij basaal, ofwel: wat moet je minimaal

Slechts 1 op 5 slachtoffers doet aangifte

doen om agressie en geweld aan te pakken? Zijn er veel medewerkers die in contacten met publiek risico's lopen, dan kun je ook een onderzoek naar medewerkerstevredenheid houden. Vraag dan naar ervaringen met melden, waarom meld je niet en wat is nodig om het te verbeteren.'

Veel organisaties komen als het om ongewenst gedrag gaat vaak pas in actie na een incident. 'Maar daar hoeft een or niet op te wachten', zegt Corinne de Kloe van de or van het Sint Franciscus Gasthuis in Rotterdam. 'Met de Arboret, het adviesrecht en initiatiefrecht in de hand kan de or de werkgever op zijn verantwoordelijkheid wijzen. Bij ons is het redelijk goed geregeld. Het ziekenhuis doet namens de medewerker aangifte. Patiënten die bij spoedeisende hulp komen, vaak onder invloed van drank of pillen, zorgen voor de meeste problemen. Agressie is er ook bij patiënten die onverzekerd zijn en medewerkers intimideren omdat ze gemaand worden hun rekening te betalen.' Werknemers moeten er elkaar op durven aanspreken dat een training in het omgaan met agressie en geweld geen verspilde tijd is, vindt Peter Peerdeman, adviseur sociale veiligheid bij het CAOP, het kenniscentrum voor arbeidszaken bij de overheid. 'Wij hebben voor de zorg de handleiding "Veilige Zorg" ontwikkeld. Werknemers voeren een nulmeting uit en bedenken zelf passende maatregelen en sancties.' En wat als een overheidsorganisatie de dienstverlening naar het publiek vermindert, zoals met de 'werkpleinen' bij uitkeringsinstantie UWV gebeurt? 'Dan moet je je niet verbazen,' zegt UWV-medewerker Poul Brands, 'dat helaas ook irritatie en agressie bij klanten toenemen.' □