

## Beleid tegen agressie en geweld nog onvoldoende effectief

# 'Men is meldingsmoe'

Schelden, bedreigen, bespugen, slaan. Steeds meer werknemers in publieke taken staan er bloot aan. De ondernemingsraad moet nagaan of de werkgever genoeg doet om medewerkers tegen agressie en geweld te beschermen. Een nieuw hulpmiddel hierbij is een checklist van Arbeidsinspectie.

Door Loek Kusiak

voldoende oog heeft voor beleid ten aanzien van de fysieke veiligheid van hun medewerkers. 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.'

Of een organisatie zich genoeg inspant om werknemers tegen agressie van buiten te beschermen en bij incidenten ook nazorg biedt, kunnen werkgevers en ondernemingsraad sinds kort zelf controleren aan de hand van de checklist op [www.zelfsinspectie.nl/agressie](http://www.zelfsinspectie.nl/agressie). De checklist, ontwikkeld door de Arbeidsinspectie, linkt ook door naar maatregelen uit de arbocatalogi voor overheids- en semi-publieke sectoren. Door de elf stappen te doorlopen kunnen de or en/of de werkgever het beleid op het gebied van arbo, veiligheid en HRM toetsen op de aanwezigheid van huisregels, protocollen en alarmsystemen voor preventie van agressie en geweld, beveiliging van balies, procedures voor het melden van incidenten en de opvang van slachtoffers, training van werknemers, regelingen voor het aanpakken van daders, enzovoort. Aan de checklist is ook een 'Helpdesk Veilige Publieke Taak' gekoppeld voor advies over het verhalen van schade op de daders.

- **Onvoldoende aandacht**
- **Acceptatie bij slachtoffers**
- **Sancties weinig effectief**

**E**en politieagent in Maarssen die, nadat hij een inwoner heeft gewezen op rondslingerend afval, een mep met een stalen pijp krijgt. En een medewerker van het UWV Rotterdam die door een dolgedraaide cliënt wegens een beëindigde uitkering achterna wordt gezeten met een mes. Twee recente voorbeelden van agressie en geweld tegen werknemers in overheidsdienst en semipublieke instellingen. Steeds vaker stuiten deze mensen tijdens de uitoefening van hun beroep op publiek dat gegiteerd of ronduit kwaadaardig reageert. In 2009 had 66 procent van de politieagenten, brandweerlieden en stadswachten in Nederland te maken met agressie, geweld of opzettelijk hinderlijk gedrag van publiek. De NS-alarmcentrale kreeg in het eerste kwartaal van 2010 vijfhonderd meldingen méér binnen van treinpersoneel over schelden en geweld dan het jaar ervoor. Parkeerswachters in Amsterdam hebben vorig jaar 85 keer aangifte gedaan van geweldsincidenten, waarvan zestien keer van poging tot doodslag. Volgens vakbond Abvakabo FNV heeft in de zorg 90 procent van de medewerkers en in het onderwijs 63 procent te maken met verbaal geweld.

De FNV en de Vereniging Nederlandse Gemeenten organiseerden dit jaar op 6 april voor de derde keer op rij in Den Haag de actiedag 'Mijn werkkring is geen bokskring'. In een petitie aan de Tweede Kamer wordt gevraagd om daders strenger en sneller te straffen, anonieme aangifte mogelijk te maken en namen van veelplegers openbaar te maken. FNV-voorzitter Agnes Jongerius: 'We weten nog steeds niet goed waar de verharding in de samenleving vandaan komt. Wat we wel weten is dat werknemers die slachtoffer worden van geweld soms voor jaren getraumatiseerd zijn.'

**'Ik kreeg opeens een vuist in mijn gezicht'**

### Onvoldoende oog

De FNV vraagt de Arbeidsinspectie om werkgevers strenger te controleren op het nemen van maatregelen die werknemers beter beschermen tegen agressie en geweld. De Arbeidsinspectie erkent dat meer dan helft van de werkgevers in de publieke sector on-

### Bespugd

'Ik hoor geregeld over verbaal geweld tijdens gesprekken met cliënten over verzuimbegeleiding,' zegt Michiel Koens, arbeidshygiënist en voormalig or-lid bij de arbodienst Arbo Unie. 'Er is ook wel eens een beeld-

### Tips voor de or

Maak gebruik van de Arbeidshygiënische Strategie: start met aanpak bij de bron, daarna met collectieve maatregelen en als laatste met individuele bescherming.

- Stel een registratiesysteem voor incidenten in.
- Maak medewerkers vertrouwd met een alarmeringsprocedure.
- Inventariseer risicovolle plekken/ruimtes/balies op de werkplek.
- Overweeg bouwkundige maatregelen, zoals schotten of beschermend glas.
- Overweeg cameratoezicht om de veiligheid te vergroten.
- Train medewerkers in het communiceren met lastige klanten
- Zorg voor opvang van slachtoffers en goede afhandeling van een incident.
- Raadpleeg ook de arbocatalogus voor geschikte maatregelen.

Bron: Handleiding voor de or, AbvaKabo FNV

scherm door de spreekkamer gevlogen. Wij hebben zelf een instrument ontwikkeld dat medewerkers moet aanmoedigen verbaal geweld te melden. Veel werknemers accepteren agressie onder het mom van: het hoort er nu eenmaal bij. Maar het kan iemand ook het laatste zetje geven om zijn beroep vaarwel te zeggen.'

Slechts één van de vijf werknemers met een publieke taak die met agressie of geweld te maken hebben, doet daarvan ook aangifte. Dat zegt Janny Dierx van trainingsinstituut De Beuk. 'Ik ken een buschauffeur die bespuugd en uitgescholden werd door één passagier. Toch reed hij door omdat hij de andere reizigers niet wilde duperen. Maar evengoed had hij het recht om na de scheldpartij de bus stil te zetten. In de praktijk zijn er vele 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 gedrag dat nog net acceptabel gedrag is, zoals boosheid, en grensoverschrijdend gedrag. 'Vooral bij verbaal geweld is er een grijs gebied. Leidinggevendenden stellen niet of te weinig de aard van verbale agressie ter discussie. Daarom moeten werknemers vaak in hun dooie eentje de afweging maken over wel of geen aangifte doen. De or moet niet willen dat de werknemer individueel die keuze maakt, maar moet erop aandringen dat de leidinggevende aangifte juist aanmoedigt.'

De zelfinspectie-checklist van de Arbeidsinspectie biedt een or volgens Dierx 'goede aanknopingspunten' om het beleid van de werkgever te beoordelen en eventueel om aanscherping te vragen. 'Zijn er in de organisatie veel medewerkers die in contacten met publiek risico's lopen, dan kan de or ook vragen om een onderzoek naar medewerkerstevredenheid. Kijk daarin naar de ervaringen van medewerkers met het melden van agressief gedrag, naar de redenen om niet te melden en naar de zaken die nodig zijn de situatie te verbeteren. Met de Arboret, het adviesrecht en initiatiefrecht in de hand kan de or de werkgever op zijn verantwoordelijkheid wijzen.'

### Geringe activiteit

Bij het Sint Franciscus Gasthuis in Rotterdam zijn het vooral patiënten die zich op de spoedeisende hulp melden onder invloed van drank of pillen, die voor problemen zorgen. 'Intimidatie', zeg Corinne de Kloof, ambtelijk secretaris van de or, 'zie je echter ook bij patiënten die onverzekerd zijn en



weigeren de rekening te betalen als onze administratief medewerkers daar om vragen. Verplegend personeel kan trainingen volgen, zoals een rollenspel, om met agressie te leren omgaan. Er is bedrijfsopvang en het ziekenhuis doet ook namens de medewerker aangifte. Maar het blijft een hardnekkig probleem. Men zegt wel eens "schelden doet geen pijn", maar als je het herhaaldelijk meemaakt ga je niet echt met plezier naar de werk.'

Cameratoezicht en bouwkundige maatregelen bij werkplekken op risico-afdelingen kunnen agressie en geweld ontmoedigen. Janny Dierx van De Beuk: 'Er worden te veel papieren sancties toegepast. Agressieve klanten bij de Sociale Dienst en het UWV krijgen eerst een waarschuwing. Bij een derde keer wordt hen de toegang tot het gebouw ontzegd. De vraag is alleen of de klant dit als een zware sanctie ervaart. Die geringe effectiviteit van sancties ontmoedigt medewerkers om aangifte te doen. Ze horen ook vaak niets terug van een sanctie.'


### Niet gewaarborgd

Chauffeurs en verpleegkundigen van de ambulancedienst VZA in Amsterdam hebben tijdens het transport van psychiatrisch patiënten van de ene naar de andere kliniek geregeld te maken met agressief gedrag van hun 'gasten'. Peter Dik, verpleegkundige en lid van de opleidingscommissie van de or bij de VZA, hield na een eigen ervaring met een agressieve patiënt - 'ik kreeg opeens een vuist in mijn gezicht' - onder circa 90 colle-

ga's een enquête naar de omvang van het probleem. Dik ontdekte dat 70 procent van de medewerkers al vijf tot tien keer is geconfronteerd met agressief gedrag van patiënten. De helft van collega's vindt de veiligheid tijdens het transport, dat soms tot in

uithoeken van het land voert, niet gewaarborgd. Dik: 'Bij de overdracht door de kliniek van een patiënt willen de VZA-

begeleiders informatie over de geestelijke toestand van de patiënt. Is hij gekalmeerd met pillen? Staat hij bekend als agressief? De professionals van de kliniek moeten die risico-inschatting maken. Toch gaat het tijdens het transport geregeld helemaal mis omdat de informatie niet betrouwbaar is. Dan ontstaat er opeens een ordinaire vechtpartij in de ambulance, of krijg je seksuele intimidatie. We maken van alles mee.'

Van veel incidenten maken medewerkers volgens Dik al geen melding meer. 'Men is meldingsmoe. Er is geen vertrouwen in de afhandeling.' Maar dankzij de enquête van Peter Dik staat de roep om effectieve veiligheidsmaatregelen bij het transport van gevaarlijke patiënten nu wel op de agenda van or en de VZA-directie. 

Literatuur: Drs. W. Dolmans, Drs. M. Pikaart, 'Zó gaan we niet met elkaar om! Over ongewenste omgangsvormen en de rol van de or'. Verschenen in de serie 'OR in bedrijf Thema'. Opleiding: 'Or en psychosociale arbeidsbelasting', 8 december 2011 te Utrecht  
Internet: [www.zelnspectie.nl/agressie](http://www.zelnspectie.nl/agressie).