

Arbeidsinspectie



Agressie en geweld in het Openbaar Vervoer 2006

Arbeidsinspectie

Projectnummer

Status projectverslag

Looptijd project

Inspectieonderwerpen

AI -bedrijfstakdirectie

Manager strategie

Landelijk Projectleider

Landelijk Projectsecretaris

Correspondentieadres

A755

definitief

10 januari t/m 31 maart 2006

Beleid Agressie en Geweld

Maatregelenniveau voorkomen en beheersen

A&G

Commerciële Dienstverlening

S. Dröge

D. Smink

dsmink@minszw.nl, 020-5812625

J.M.M. Geurts

jgeurts@minszw.nl, 026 3557111

Arbeidsinspectie kantoor Arnhem

Postbus 9018

6800 DX Arnhem

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| VOORWOORD..... | 2 |
| 1 AANLEIDING EN DOEL..... | 4 |
| 1.1 AANLEIDING | 4 |
| 1.2 DOELSTELLINGEN PROJECT | 4 |
| 2 OPZET EN OMVANG VAN HET PROJECT | 5 |
| 2.1 WERKTERREIN..... | 5 |
| 2.2 LOOPTIJD EN AANTALLEN BEZOEKEN | 5 |
| 2.3 OPZET VAN DE INSPECTIES | 6 |
| 3 INSPECTIERESULTATEN..... | 7 |
| 3.1 ALGEMEEN..... | 7 |
| 3.2 REPRESENTATIVITEIT RESULTATEN | 7 |
| 4 CONCLUSIES..... | 10 |
| 4.1 DE CONCLUSIES..... | 10 |
| 5 AANBEVELING NAAR DE SECTOR | 12 |

VOORWOORD

Het openbaar vervoer behoort tot die sectoren waar werknemers met klantcontact regelmatig geconfronteerd worden met verschillende vormen van agressie en geweld (A&G). Dit loopt uiteen van schelden en intimidatie tot bedreigen en fysiek geweld waarbij soms zelfs wapens worden gebruikt.

In dit inspectieproject heeft de Arbeidsinspectie onderzocht welke maatregelen openbaar vervoer bedrijven nemen om tot voorkoming of beheersing van A&G-incidenten te komen, en hoe die op de werkplek worden toegepast. Uit onderzoeken door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer en uit het vooronderzoek voor dit project was al gebleken dat in de afgelopen jaren –door alle betrokken partijen in het openbaar vervoer– inspanningen zijn gedaan om sociale veiligheid beter te kunnen beheersen. Dit heeft geleid tot nadere invulling van het beleid op agressie en geweld en tot een inspanning om doeltreffende maatregelen toe te passen.

Uit de resultaten van dit inspectieproject blijkt echter dat de stap van beleid naar praktijk groot is en het implementatieproces achterblijft. Bij twaalf van de vijftien geïnspecteerde openbaar vervoer bedrijven zijn eisen tot naleving ingezet om te komen tot verbetering en aanscherping van het toegepaste beleid en ingevoerde maatregelen.

Het gaat dan onder meer om het verbeteren en beter communiceren van procedures/protocollen; het geven en herhalen van trainingen aan alle medewerkers, die met agressie en geweld te maken kunnen krijgen; het terugdringen van een mate van vrijblijvendheid bij het (laten) volgen van trainingen of het aanwezig zijn bij instructiebijeenkomsten en het verbeteren van de opvang en nazorg bij incidenten. In een enkel geval is een eis gesteld om te komen tot een beter beveiligde werkplek door het treffen van technische maatregelen. Omdat alle bij MOBIS, onderdeel van de werkgeversvereniging Koninklijke Vervoer Nederland, aangesloten OV-bedrijven zijn geïnspecteerd gelden de uitkomsten voor de gehele branche.

Gezien het grote aantal werknemers dat dagelijks geconfronteerd wordt met de uitwassen van ongewenst klantgedrag¹ is een verdere aanscherping van het beleid op agressie en geweld in deze bedrijven en meer aandacht voor de uitvoering van maatregelen nodig. Recent is door minister Remkes het startsein gegeven voor het actieprogramma “geweld tegen werknemers met publieke taak”. De Arbeidsinspectie zal, naast de controles op de gestelde eisen, via de werkgevers vereniging Mobis betrokken blijven bij de ontwikkelingen op het terrein van sociale veiligheid.

Den Haag, november 2006,

De Algemeen Directeur van de Arbeidsinspectie,

Dr. J.J.M. Uijlenbroek

¹ Sociale veiligheidsmonitor 2005, Adviesdienst Verkeer en Vervoer, rapportnummer AGV 20050243, juni 2006.

SAMENVATTING

Om agressie en geweldincidenten in het Openbaar Vervoer (OV) zo veel mogelijk te voorkomen of te beheersen zijn beleidsvoering en maatregelen nodig. Concrete maatregelen die voor werknemers en publiek herkenbaar zijn en in de praktijk blijken te werken. Vanuit de Arbowetgeving ligt de verantwoordelijkheid voor het beleid en de uitvoering daarvan, in samenspraak met de werknemersvertegenwoordiging, bij de werkgever.

Verbetering van de sociale veiligheid in het OV is door het kabinet in 2002 aangemerkt als een belangrijke prioriteit². Om die reden is op initiatief van het ministerie van V&W, in nauwe samenwerking met de ministeries BZK en Justitie het Aanvalsplan "Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer" tot stand gekomen. Het aanvalsplan richt zich op de vermindering van het aantal feitelijke incidenten (objectief) en het terugbrengen van het onveiligheidsgevoel (subjectief) in en rond het OV tot een aanvaardbaar niveau voor reizigers en personeel³. In dit aanvalsplan wordt de verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid van het personeel vanuit het arbeidsomstandighedenbeleid eveneens neergelegd op bedrijfsniveau.

De Arbeidsinspectie heeft in dit inspectieproject het agressie en geweld beleid van OV-bedrijven getoetst op het uitvoeren van de beschreven maatregelen. De toetsing van de alledaagse praktijk vond plaats door inspecties uit te voeren op de werkplekken, het afnemen van interviews met werknemers, werkgevers en vertegenwoordigers van de ondernemingsraden en het bestuderen van bedrijfsbeleidsstukken. Op deze wijze was het mogelijk een goed beeld te krijgen van het concrete maatregeleniveau.

Omdat alle bij MOBIS, onderdeel van de werkgeversvereniging Koninklijke Vervoer Nederland, aangesloten OV-bedrijven zijn geïnspecteerd gelden de uitkomsten voor de gehele branche. Bij alle geïnspecteerde bedrijven worden de nodige procedures en maatregelen toegepast. Echter, tijdens de inspecties is bij twaalf bedrijven gebleken dat sommige hiervan in de dagelijkse praktijk niet voldoende functioneerden. De door de Arbeidsinspectie gestelde eisen tot naleving hebben dan ook vooral betrekking op het aanbrengen van verbeteringen en het waarborgen van de diverse maatregelen en procedures.

Tien bedrijven hebben toegezegd de nodige stappen te zullen nemen om tot verbetering te komen. Twee bedrijven hebben naar aanleiding van de eis op enkele daarin genoemde elementen een bezwaarschrift ingediend bij de afdeling Juridische Zaken van de Arbeidsinspectie. Bij het gereedkomen van dit verslag waren nog geen uitslagen van deze procedures bekend.

Uit de reacties van de ondernemingsraden op de kennisgevingen eis valt af te leiden dat deze de constatering van de Arbeidsinspectie ondersteunen. Soms werd op een onderdeel een afwijkende visie gegeven op die van de werkgever. Bijvoorbeeld waar de werkgever stelde dat procedures geïmplementeerd of maatregelen getroffen waren en de ondernemingsraad vond dat dit onvoldoende of niet had plaats gevonden.

² Strategisch akkoord juli 2002

³ Specifieke doelstelling uit het Aanvalsplan 2002.

1 AANLEIDING EN DOEL

1.1 Aanleiding

Onder agressie wordt onder andere verstaan het verbaal intimideren van de werknemer, door te schelden, te vloeken of de werknemer te beledigen, te vernederen of te bedreigen. Onder geweld wordt onder andere verstaan duwen, trekken, slaan, stompen, steken en het gebruik van een wapen.

Werkgevers waarvan personeelsleden aan dit risico worden blootgesteld, dienen op grond van artikel 4, lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 een beleid te voeren dat gericht is op het beschermen van werknemers tegen agressie en geweld. De werkgever moet dus doeltreffende maatregelen treffen om dit risico weg te nemen of, indien dat niet mogelijk is, dit risico te beperken. Als er toch een incident heeft plaatsgevonden, moet de werkgever de nadelige gevolgen hiervan zoveel mogelijk beperken.

Verschillende onderzoeken⁴ laten zien dat A&G als maatschappelijk probleem zich in hoge mate manifesteert in het openbaar vervoer. De sociale veiligheidsmonitor 2005 (uitgevoerd in opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer) laat zien dat 36% van het ondervraagde personeel slachtoffer werd van één of meerdere strafbare incidenten. 56% werd slachtoffer van strafbare en niet strafbare incidenten. Bij het toezichthoudend personeel komt slachtofferschap het meest voor (66%). Tram- en metro-personeel volgen met respectievelijk 46% en 48%. Ook wordt geconcludeerd dat het aandeel personeel dat lastig wordt gevallen of wordt gepest ten opzichte van 2004 is gestegen.

Het in 2000 door de AI uitgevoerde inspectieproject op het A&G-beleid in het OV laat zien dat onvoldoende maatregelen getroffen werden om A&G incidenten zoveel mogelijk te voorkomen of te beheersen.

Uit de Arbobalans 2005 is gebleken dat de gevolgen van agressie- en geweldsincidenten bij slachtoffers kunnen leiden tot verschijnselen als stress, depressiviteit en slapeloosheid. Wat uiteindelijk weer kan leiden tot (langdurig) ziekteverzuim en zelfs tot uitval.

1.2 Doelstellingen project

Het inspectieproject had tot doel de bedrijven via een handhavingimpuls te stimuleren A&G op maatregelniveau -meer nog dan al het geval is- aan te pakken. Bij de handhaving heeft de Arbeidsinspectie haar aandacht vooral gericht op die risico's en toegepaste maatregelen, die binnen de kaders van de Arbowet vallen. Uiteraard is hierbij niet voorbij gegaan aan het uitstralingseffect dat toegepaste maatregelen zoals de veilige omgeving van stations, de aanpak van zwartrijders, het toezicht door politie etc., ook op werknemers kan hebben.

Het inspectieproject had tot doel het op maatregelniveau handhaven van beleid A&G, om ongewenst klantgedrag zoveel mogelijk te voorkomen en te beheersen.

Met de resultaten van dit project kan de sector worden geïnformeerd over de in de praktijk toegepaste maatregelen, zodat deze (daar waar nodig) kan komen tot verbeteringen om ongewenst klantgedrag zoveel mogelijk tegen te gaan en/of te beheersen.

⁴ TNO, Ministerie V&W, evaluatie Arbowet 2004.

2 OPZET EN OMVANG VAN HET PROJECT

2.1 Werkterrein

De bezochte Openbaar Vervoer bedrijven vallen onder de Bedrijfsinformatiecode van de Kamers van Koophandel (BIK-code) 6010 “vervoer per spoor” en 60211 “openbaar personenvervoer over de weg”. Sommige van deze bedrijven hebben verschillende vervoersmodaliteiten (tram, bus, metro en soms veren). Andere vervoeren alleen per trein. Met uitzondering van de veren zijn alle modaliteiten onderwerp van de inspecties geweest.

2.2 Looptijd en aantallen bezoeken

Door de geografische spreiding van de verschillende OV bedrijven⁵ zijn inspecties en interviews met leidinggevenden en medewerkers op verschillende locaties van de bedrijven en verdeeld over het land uitgevoerd. Deze vonden plaats in de periode 10 januari tot 31 maart 2006. Bij de 15 bedrijven zijn in totaal 47 locaties bezocht. Onder inspecties op locaties werden gerekend; het bezoek aan het hoofdkantoor, interviews op een opstapplaats voor chauffeurs, remises of regiokantoren en inspecties op materieel (meerijden tijdens uitvoering) vanuit deze locaties.

Uiteindelijk is het project begin juli 2006 afgesloten. Enerzijds omdat sommige bedrijven uitstel hebben gevraagd op de wettelijke periode van twee weken waarbinnen op een kennisgeving eis kan worden gereageerd. Anderzijds omdat de verkregen informatie moest worden beoordeeld en in de te stellen eis tot naleving verwerkt moest worden.

⁵ Concessieverlening door de OV-autoriteiten kan leiden tot spreiding van vervoersactiviteiten van 1 bedrijf over het gehele land.

2.3 Opzet van de inspecties

Voorafgaand aan het project is door de Arbeidsinspectie een toelichting gegeven aan deskundigen van de OV bedrijven, aangesloten bij MOBIS. Daarnaast zijn afspraken gemaakt met de vertegenwoordiger(s) van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat over de uitwisseling van informatie in het kader van onderzoeken door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV). Met de OV-bedrijven is geen Arbo convenant afgesloten. Verder zijn voorafgaand aan de start van het project de OV bedrijven schriftelijk benaderd. Enerzijds werd een korte toelichting gegeven op het project, anderzijds werden relevante documenten zoals beleidsdocumenten, protocollen en inventarisaties opgevraagd. Inspecteurs konden zich op deze wijze voorbereiden op het introductiegesprek met de werkgever en vertegenwoordigers van de personeelsvertegenwoordiging. De inspecties hebben zich uitgestrekt over die onderdelen van het bedrijf en die functies, waar agressie en geweld kon spelen (bijvoorbeeld, chauffeurs, conducteurs of toezichthouders in bus, tram, metro en trein).

Als vervolg op het introductiegesprek zijn interviews gehouden met groepen werknemers. In deze gesprekken is nagegaan of men met A&G geconfronteerd werd en wat de aard en frequentie daarvan was. Ook werd getoetst of de getroffen maatregelen en procedures ter beheersing van het risico in de dagelijkse praktijk goed functioneerden. Naar aanleiding van de uitkomsten van deze gesprekken zijn inspecties verricht op de werkplek. Dit kon bijvoorbeeld een opstelplaats van het materieel zijn, maar ook werd op lijnen meegereden.

Wanneer bij inspectie geconstateerd werd, dat er hiaten waren in het beleid van de werkgever of in de uitwerking hiervan in de praktijk, diende op basis van artikel 27 van de Arbowet een eis gesteld te worden ter naleving van het betreffende artikel. De maatregelen zijn te onderscheiden in:

- maatregelen om incidenten te voorkomen;
- maatregelen om incidenten te beheersen;
- maatregelen om de gevolgen van incidenten te beperken.

De volgende artikelen werden ingezet om invulling te geven aan de specifieke maatregelen die geëist werden:

Artikel 4 lid 2 van de Arbowet bij de onderwerpen:

- Agressie- en geweldsprotocol,
- Personele en organisatorische maatregelen,
- Melding, registratie en analyse van incidenten,
- Opvang, ondersteuning en nazorg.

Artikel 3 lid 1 en 3 van de Arbowet bij de respectievelijke onderwerpen:

- Alarmeringssysteem- en procedure,
- Evaluatie.

Artikel 8 lid 1 en 2 van de Arbowet bij de respectievelijke onderwerpen:

- Voorlichting,
- Training in het omgaan met A&G.

Artikel 3.2 van het Arbobesluit bij het onderwerp:

- Technische en bouwkundige maatregelen.

3 INSPECTIERESULTATEN

3.1 Algemeen

Bij het voeren van gesprekken met (vertegenwoordigers van) werkgevers en werknemers heeft de inspecteur als globale leidraad voor het gesprek gebruik kunnen maken van een hulpvragenlijst. Deze lijst had betrekking op de volgende onderwerpen:

- Agressie- en geweldsincidenten;
- Agressie- en geweldsprotocol;
- Training in het omgaan met agressie en geweld;
- Technische en bouwkundige maatregelen;
- Personele en organisatorische maatregelen;
- Alarmeringsysteem en –procedure;
- Melding, registratie en analyse van incidenten;
- Opvang, ondersteuning en nazorg;
- Voorlichting;
- Evaluatie.

Uit de gesprekken en de (beleids)documenten die opgevraagd zijn, ontstond een beeld van de organisatie, de agressieproblematiek en de maatregelen die getroffen zijn om het risico van A&G zo veel mogelijk te voorkomen en te beheersen. Door de inspecties op werkplekken en de interviews met werknemers was het mogelijk de doelen van het gevoerde beleid af te zetten tegen de praktijk van alledag.

3.2 Representativiteit resultaten

Omdat alle bij de werkgeversvereniging MOBIS aangesloten OV-bedrijven zijn geïnspecteerd gelden de uitkomsten voor de gehele sector. Uiteraard moet rekening gehouden worden met de keuzes die bedrijven maken als het gaat om het soort maatregelen. Er is tenslotte niet één beste oplossing om A&G te voorkomen en te beheersen. Hiervoor spelen te veel factoren een rol. Afhankelijk van de omvang van het probleem, werkgebied, modaliteit enz. zijn door de geïnspecteerde bedrijven verschillende maatregelen ingezet. Toetsing van die maatregelen heeft geleid tot het stellen van eisen tot naleving op het treffen van 1 of meer specifieke maatregelen.

3.3 Overzicht resultaten

Bij alle geïnspecteerde bedrijven is sprake van schriftelijk vastgelegd beleid op agressie en geweld en worden tal van procedures, voorzieningen en maatregelen toegepast. Echter, tijdens de inspecties is bij twaalf bedrijven gebleken dat een deel hiervan in de dagelijkse praktijk niet voldoende functioneert. De door de Arbeidsinspectie gestelde “eisen tot naleving” hebben dan ook vooral betrekking op het aanbrengen van verbeteringen en het waarborgen van de diverse maatregelen, procedures en voorzieningen. Hiervoor is in de gestelde eisen zo veel mogelijk maatwerk geleverd, zonder dat inbreuk werd gemaakt op de eigen verantwoordelijkheid van het bedrijf om beleid te voeren en maatregelen te treffen. Aansluiting is gezocht bij de situatie en de problematiek van het betreffende bedrijf.

Enkele voorbeelden uit interviews met werknemers

“In het chauffeurshandboek is de noodoproep procedure opgenomen, maar deze is bij de chauffeurs niet of nauwelijks bekend. Werknemers die de procedure wel kennen zeggen dat er bij een incident via het communicatiesysteem hardop “999” ingesproken moet worden. Vervolgens begint de centrale verkeersleiding duidelijk hoorbaar tegen je te praten of vragen te stellen over het gebeurde en waar je bent. En dat terwijl je bedreigd wordt!”

“Bij calamiteiten kan de conducteur de machinist bereiken. Deze kan dan de centrale meldkamer bellen en om assistentie vragen. Ondertussen mag de machinist zijn plek niet verlaten. In de meeste gevallen is het voor de melder praktisch nooit bekend of en wanneer er hulp komt.”

“De nachstalling van de bussen is niet afgesloten en slecht verlicht. Het komt regelmatig voor dat onbekende personen in de bus werden aangetroffen die eigenhandig de deur van de bus hadden geopend”.

“Er is geen uniform beleid in het aanbieden van trainingen agressie en geweld. De conducteurs hebben in het verleden een cursus sociale vaardigheden en de buschauffeurs hebben 12 jaar geleden een cursus agressie en geweld gevolgd”.

“Er zijn enkele malen trainingen van 2 tot 3 uur aangeboden, gericht op ‘stevig staan’ en het leren van enkele afweergrepen. Communicatieve vaardigheden en de-escalierend optreden zat daar niet bij”.

“Deelname aan het werkoverleg is vrijwillig waardoor veel medewerkers niet bij dit overleg aanwezig zijn”.

“Bij het treinpersoneel is de eerste opvang bij incidenten geborgd middels de wachtfchef. Buiten kantooruren is er 1 wachtfchef bereikbaar waardoor de aanrijtijd als erg lang wordt ervaren”.

“Personeel heeft soms grote sommen geld bij zich. Als er een incident is kan het voorkomen dat de daarvoor beschikbare medewerker (BOA) geen auto heeft om direct naar de plaats van het incident te gaan”.

Bij twaalf van de vijftien geïnspecteerde OV-bedrijven is een eis tot naleving gesteld.

Voordat de eis formeel werd gesteld zijn bedrijven in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Ook de ondernemingsraad werd die gelegenheid geboden.

Bij negen bedrijven hebben zowel de werkgever als de ondernemingsraad van de gelegenheid gebruik gemaakt om hun zienswijze kenbaar te maken. Zeven van deze bedrijven en ondernemingsraden hebben dat schriftelijk gedaan. Twee maal is de inspecteur mondeling op de hoogte gesteld. Bij drie bedrijven heeft alleen de werkgever gereageerd.

Het door de Arbeidsinspectie in 2000 uitgevoerde inspectieproject op “beleidsvoering m.b.t. A&G in het OV” heeft laten zien dat het melden en verwerken van incidenten niet bij alle toen geïnspecteerde bedrijven gebeurde. Bij deze bedrijven waren incident- meldingsprocedures, -registratie, -analyse en –evaluatie onvoldoende of niet aanwezig. Ook de terugkoppeling naar werknemers ontbrak bij enkele bedrijven. Werknemers gaven aan dat niet alle maatregelen effectief werden opgepakt en dat een aantal technisch uitvoerbare maatregelen achterwege bleven. Bij drie van de toen geïnspecteerde bedrijven was het beleid onvoldoende en werd ook een eis gesteld m.b.t. het geven van opleiding op het gebied van het voorkomen en beheersen van agressie en geweld en aspecten rondom de nazorg. Bij het afnemen van de interviews werd een grote discrepantie tussen uitspraken van werkgevers en werknemers geconstateerd. Maatregelen en procedures die het management zei te hebben genomen kwamen niet overeen met het beeld dat bij werknemers leefde over deze maatregelen en procedures. Slechte communicatie tussen werknemers en management werd als oorzaak genoemd. Als concreet voorbeeld werd het ontbreken van het werkoverleg benoemd.

In dit project van 2006 werd dieper ingegaan op de genomen maatregelen en procedures. Dat geeft een scherper beeld van het maatregelenniveau dan in 2000. Zowel door management als werknemers werd in de interviews gesteld dat er in de afgelopen jaren verbeteringen hebben plaatsgevonden. De resultaten van het project 2006 zijn slechts in algemene zin vergelijkbaar. Wel blijkt ook nu weer dat de theorie van het beleid en de uitvoering in de praktijk niet parallel lopen. Ook nu speelt interne communicatie en toezicht op de toepassing van maatregelen en procedures een grote rol. De vrijblijvendheid van aanwezigheid bij het werkoverleg of de wijze van bekendmaken van beleid en protocollen cq procedures zijn hier voorbeelden van.

Overzicht van geëiste maatregelen, procedures en voorzieningen

| Beleids-element/bedrijf | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Totaal |
|--|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Agressie en Geweldsprotocol opstellen en/of beter bekend maken bij het personeel | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 4 |
| Voorlichting over de aanpak van A&G structureren en verbeteren | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 1 | 5 |
| Training in het omgaan met A&G consequent door werknemers laten volgen | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | | 1 | 7 |
| Vervolgtrainingen A&G consequent door werknemers laten volgen | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 10 |
| Vaststellen en borgen van minimumeisen t.a.v. de kwantitatieve of kwalitatieve personeelsbezetting | | | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Alarmering- en communicatiesysteem (bediening, werking, betrouwbaarheid) verbeteren | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 9 |
| Assistentieverlening bij A&G incidenten verbeteren en borgen | | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 3 |
| Meldingsprocedure A&G incidenten verbeteren en (opnieuw) bekendstellen | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | 1 | | 6 |
| Terugkoppeling naar melders A&G incidenten verbeteren | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Opvang, ondersteuning en nazorg verbeteren, uniformeren en borgen | 1 | | | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 6 |
| OR en personeel meer betrekken bij jaarlijkse evaluatie A&G-aanpak | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 3 |
| Resultaten en gevolgen van de jaarlijkse evaluatie beter bekend maken | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | | | 1 | 5 |
| Inrichting van de werkplek van chauffeurs verbeteren | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Inrichting van de opstelplaatsen van bussen verbeteren | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Totaal geëiste maatregelen per bedrijf | 6 | 9 | 11 | 9 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 71 |

Slechts bij drie van de vijftien bedrijven bleek het beleid op Agressie en Geweld en de toepassing ervan dus helemaal in orde. In de twaalf gestelde eisen komen de hierboven genoemde beleidselementen (totaal 71) voor.

Tien bedrijven hebben in hun reacties op de kennisgevingen positief gereageerd op de bevindingen van de Arbeidsinspectie en toegezegd de nodige stappen te zullen nemen om tot verbetering te komen. Uit de reacties van de ondernemingsraden op de kennisgevingen valt af te leiden dat deze de constatering van de Arbeidsinspectie ondersteunen. Soms werd op een onderdeel een afwijkende visie gegeven op die van de werkgever. Bij één bedrijf gaf de ondernemingsraad op vrijwel alle punten een volledig afwijkend beeld van de praktijk dan de werkgever verwoord had.

Twee bedrijven hebben naar aanleiding van de uiteindelijk gestelde eis op enkele daarin genoemde elementen een bezwaarschrift ingediend bij de afdeling Juridische Zaken van de Arbeidsinspectie.

4 CONCLUSIES

4.1 De conclusies

Wanneer we de gestelde eisen tot naleving op inhoud bekijken, valt op dat het in de praktijk consequent toepassen/volgen van de protocollen, procedures en maatregelen een probleem vormt. Bij de meeste bedrijven blijkt het beleid op papier goed of voldoende te zijn. Vervolgens blijft de implementatie/toepassing in de dagelijkse praktijk in sommige bedrijven voor een deel hierbij achter. Uit verschillende interviews blijkt dat andere prioriteiten, die dichterbij de kerntaak aanliggen, in de uitvoering vaak voorrang krijgen. Dit beeld werd door het middenmanagement veelal bevestigd. Daarom krijgen het toezicht op de uitvoering en de toepassing van maatregelen die samenhangen met het beleid op A&G minder aandacht dan noodzakelijk is voor de beheersing van het risico. De indruk is dat nog onvoldoende inspanning (tijd en geld) gepleegd wordt om vastgesteld beleid goed te implementeren in de uitvoering en vervolgens te borgen. Het was dan ook noodzakelijk om op verschillende beleidselementen eisen te stellen. Enerzijds om de mogelijkheden tot verbeteringen inzichtelijk te maken. Anderzijds om de OV-bedrijven te stimuleren de praktische uitwerking van het beleid op A&G in de praktijk effectiever te maken.

Geconstateerd is dat werkoverleggen bij een aantal bedrijven niet verplicht zijn of deels in eigen tijd vallen. Werknemers blijven dan soms weg en worden daardoor maar half geïnformeerd. Omdat deze overlegvorm ook gebruikt wordt om instructie te geven over A&G onderwerpen of procedures zijn werknemers niet altijd op de hoogte van aanpassingen of nieuw beleid. Ook het bekendmaken van protocollen en procedures via verschillende andere communicatievormen (nieuwsbrieven, prikbord, persoonlijke post e.d.) levert niet altijd voldoende bekendheid op met de procedures en protocollen.

Om werknemers goed voor te bereiden op A&G incidenten zijn in het openbaar vervoer trainingen noodzakelijk. Hoewel de bedrijven de mogelijkheid voor het volgen van trainingen hebben, worden deze niet in alle gevallen consequent aan de (nieuwe) medewerkers aangeboden. Dit hangt in een enkel geval samen met het overnemen van personeel naar aanleiding van fusies of concessies. In dat geval rekent het bedrijf er op dat het overgenomen personeel al is getraind. Ook komt het voor dat werknemers geïnstrueerd worden in het kader van een introductieprogramma en dat een "training" slechts een dagdeel beslaat. Uit diverse onderzoeken⁶ is gebleken dat de ernst en de mate waarin A&G incidenten bij de meeste bedrijven voorkomen groot is. Om die reden moet er voldoende aandacht geschonken worden aan het "intrainen" van vaardigheden. Trainingen moeten gericht zijn op communicatieve vaardigheden in het omgaan met agressie en geweld. Aandacht moet besteed worden aan de mogelijkheden en geoefend in de vaardigheden om incidenten te voorkomen, te beheersen en om de gevolgen te beperken. Om aan deze onderdelen voldoende aandacht te schenken moet in deze sector een training uit meerdere dagdelen bestaan. Daar waar het personeel al getraind is, maar een herhaling nodig blijkt, kan dat in verschillende vormen worden gegoten. Dit is afhankelijk van de reden om te herhalen, bijvoorbeeld omdat de medewerker(s) te lang geleden een cursus hebben gevolgd of een medewerker in de praktijk onvoldoende blij geeft de juiste vaardigheden te bezitten. Maar in ieder geval moet ook in een vervolstraining aandacht besteed worden aan de genoemde vaardigheden voor het voorkomen of beheersen van incidenten. Verder is uit de inspecties gebleken dat het aanbieden van vervolstrainingen vaak vrijblijvend is en ook onvoldoende geborgd is.

Voor medewerkers is het van groot belang dat er een betrouwbaar systeem is waarmee contact kan worden gehouden met de thuisbasis van de organisatie. In geval van ernstige incidenten moet het mogelijk zijn om alarm te slaan zonder dat dit merkbaar is voor de agressor. In negen gevallen is een eis gesteld omdat het gebruikte systeem onvoldoende werkte. Uiteraard moet er ook op vertrouwd kunnen worden dat er gevolg wordt gegeven aan een alarmoproep. Mede omdat dit voor de melder niet altijd duidelijk was, of juist voor iedereen duidelijk hoorbaar hulp werd toegezegd, is ook op dit punt drie maal verbetering geëist.

Nadat een medewerker melding heeft gedaan van een incident moet deze op de hoogte worden gesteld over het concrete vervolg op de melding. Een heldere procedure en terugmelding verhogen de meldbereidheid en het inzicht op de problematiek. Hiermee wordt ook voorkomen dat er onduidelijkheid ontstaat over de status van de melding en het nut en de noodzaak van het melden. Een en ander moet

⁶ Sociale veiligheid openbaar vervoer personeel door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer

indien nodig leiden tot aanpassing van het beleid of de aanscherping/aanpassing van genomen maatregelen.

Werknemers die geconfronteerd zijn met een A&G incident of een andere schokkende gebeurtenis moeten zo snel mogelijk adequaat opgevangen worden. In zes van de twaalf gestelde eisen tot naleving wordt het bedrijf aangesproken op de inrichting van het opvang- en nazorgsysteem.

Dit varieert van het ontbreken van voldoende effectieve opvang -zeker buiten kantooruren-, tot een zeer uiteenlopende invulling die een direct leidinggevende aan zijn/haar taak op dit terrein geeft.

Bij de meeste bedrijven worden allerlei technische en bouwkundige maatregelen toegepast, zoals camera's, noodknoppen en fysieke afscherming van personeel. Twee maal is geëist, dat hierin verbetering werd aangebracht. Bij beide bedrijven waren werknemers tevens onvoldoende getraind in het omgaan met agressie en geweld en waren ook de alarmering- systemen en –procedures onvoldoende. Bij een van de bedrijven zijn ook eisen gesteld aan het agressie- en geweldsprotocol, het treffen van personele of organisatorische maatregelen bij alleen werk, het ontbreken van een procedure voor melding, registratie en analyse van incidenten en was ook de opvang en nazorg bij incidenten niet voldoende geregeld.

In twee gevallen bleken de opstelplaatsen voor het materieel onvoldoende beveiligd. Zeker in de avond- en nachtelijke uren kan dat leiden tot confrontaties met ongewenste bezoekers.

Om tot verbetering van het gevoerde A&G-beleid te komen en maatregelen aan te passen wordt van de bedrijven verwacht, dat zij regelmatig hun beleid met betrekking tot A&G evalueren, aan de hand van de opgedane ervaringen. De uitkomsten van het project laten zien dat bij een aantal bedrijven werknemers niet op de hoogte zijn gebracht van de uitkomsten van die evaluaties en/of dat zij en de ondernemingsraad onvoldoende betrokken worden bij deze evaluaties.

5 Aanbeveling naar de sector

In de afgelopen jaren is door alle bij het openbaar vervoer betrokken partijen geïnvesteerd in het terugdringen van de sociale onveiligheid. Beleid is geschreven en maatregelen zijn getroffen om zowel reizigers als personeel te beschermen tegen criminaliteit en agressie en geweld. Uit de veiligheidsmonitoren onder het personeel, in opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer uitgevoerd, blijkt dat het aantal slachtoffers van strafbare en niet-strafbare incidenten langzaam terugloopt.

Toch moet geconstateerd worden dat verdere verbetering mogelijk is. Uit de resultaten van het inspectieproject blijkt dat de praktische uitwerking van het beleid op punten niet voldoende in de organisatie is uitgevoerd en geborgd. Een betere monitoring van de verschillende processen en het toezicht op de uitvoering van beleid kan mede bijdragen aan het terugdringen van het risico op agressie en geweld tegen werknemers in het openbaar vervoer.

De Arbeidsinspectie zal betrokken blijven bij de ontwikkelingen op het terrein van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Met de werkgeversvereniging Mobis zullen daarover afspraken gemaakt worden.

Bijlage: Geïnspecteerde bedrijven

| | |
|------------------------------|---|
| Nederlandse Spoorwegen NV | http://www.ns.nl/ |
| Connexxion NV | http://www.connexxion.nl |
| Arriva Nederland | http://www.arriva.nl |
| BBA Personenvervoer NV | http://www.bba.nl/home/ |
| Stadsbus Maastricht | http://www.stadsbus-maastricht.nl |
| Limex | http://www.limex.info/home/ |
| HTM | http://www.htm.nl |
| Stadsvervoer Dordrecht (SVD) | http://www.stadsvervoerdordrecht.nl |
| Stadsvervoer Nederland | http://www.stadsvervoernederland.nl |
| Novio Vervoer | http://www.novio.nl |
| GVU | http://www.gvu.nl |
| GVB | http://www.gvb.nl |
| RET | www.ret.nl |
| Syntus | www.syntus.nl |
| Hermes | www.hermes.nl |