

Vergaderjaar 2007–2008

28 684

Naar een veiliger samenleving

Nr. 117

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 oktober 2007

In het Algemeen Overleg met de Tweede Kamer van 1 februari 2007¹ is actieprogramma «Aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak» besproken. De Tweede Kamer heeft daarbij gevraagd om nader onderzoek te verrichten naar agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak en het actieprogramma verder uit te werken. Naar aanleiding hiervan zijn twee onderzoeken uitgevoerd naar de aard, omvang en aanpak van deze vorm van agressie en geweld. De resultaten van deze onderzoeken gaven grond om het actieprogramma «Aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak» dat in oktober 2006 is aangeboden aan de Tweede Kamer verder uit te werken (Kamerstuk 28 684, nr. 100). Bij deze brief treft u het uitgewerkte programma «Veilige Publiek Taak» dat is opgesteld voor de periode 2007–2011².

Alle nog openstaande activiteiten uit het programma zoals dit in 2006 is opgesteld en de toezeggingen van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn opgenomen. In de verantwoordingsrapportage is een matrix toegevoegd waarin aangegeven wordt hoe het uitgewerkte programma zich verhoudt tot de eerdere versie.

Het huidige programma is op vijf punten aangepast:

- Recente onderzoeken laten zien dat een decentrale aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is gebaat bij een bovensectorale regie, die de eigen verantwoordelijkheid van ketenpartners en werkgevers met een publieke taak ondersteunt.
- De verklaringondertekenaars van het actieprogramma 2006 en een voor deze gelegenheid geraadpleegd burgerpanel geven aan behoefte te hebben aan een duidelijke norm waarin de grenzen van acceptabel gedrag worden beschreven. Het programma voorziet in deze behoefte door het ontwikkelen en uitdragen van een landelijke uniforme norm.
- Om werkgevers met een publieke taak te stimuleren bij de (innovatieve) aanpak van agressie en geweld, beoogt het programma een stimuleringsregeling in te stellen.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2006–2007, 28 684 en 28 844, nr. 110.

² Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

- Het programma biedt een breed en evenwichtig pakket van instrumenten aan die werkgevers binnen hun organisaties kunnen implementeren. In dit pakket is meer onderlinge samenhang en balans aangebracht tussen beleidsinterventies op verschillende niveaus en er is meer balans aangebracht tussen de rol van de burger en de werknemer bij agressie en geweld.
- Tot slot heeft het uitgewerkte programma meer aandacht voor het meten van de effecten van veiligheidsmaatregelen die zijn genomen binnen en buiten het kader van het programma.

Als bijlage bij het programma stuur ik u:

- De voortgangsrapportage van het actieprogramma uit 2006;¹
- Onderzoeksrapport «Ongewenst gedrag besproken»;¹
- Quick Scan «Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak»¹.

Hieronder volgt een korte toelichting op de bijlagen.

Voortgangsrapportage

In het «veld» waren en zijn sinds de start van het actieprogramma tal van initiatieven op het terrein van de aanpak van agressie en geweld ondernomen. Zo zijn in 2006 en 2007 negen zogenoemde Arbo-convenanten afgerond en initiatieven in de zorg en openbaar vervoer. Dit aantal initiatieven is merkbaar aan het uitbreiden. Kortom, er is een beweging op gang gekomen. Daarbij bereiken ons signalen dat politie en het Openbaar Ministerie het voortouw hebben genomen door het strikter handhaven van bestaande regels in onze samenleving. Ook zien we dat verschillende sectoren de eerste positieve resultaten van de door hun gevolgde aanpak naar buiten brengen, zoals de openbare vervoerssector, ziekenhuizen en verschillende politiekorpsen. Dit is winst.

Het programma heeft in de eerste fase extra tijd besteed aan het verzamelen van de juiste informatie en kennis, het neerzetten van deze «nieuwe activiteit» en het ontwikkelen van omvangrijkere producten dan in de oorspronkelijke actiepunten is omschreven.

Onderzoek «Ongewenst gedrag besproken»

Het onderzoek «Ongewenst gedrag besproken» geeft inzicht in de aard en omvang van ongewenst gedrag tegen medewerkers met een publieke taak en tussen collega's. Daarnaast is gezocht naar factoren die van invloed zijn op agressie en geweld.

Het onderzoek is uitgevoerd bij de volgende sectoren: politie, dienst justitiële inrichtingen, arbeidsinspectie, belastingdienst, Nederlandse Spoorwegen, sociale diensten, Centrum voor werk en inkomen, Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, ambulancezorg, brandweer, ziekenhuis, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, gemeentelijke politici en bestuurders.

Uit het onderzoek blijkt dat twee op de drie werknemers (66%) het afgelopen jaar geconfronteerd is met een vorm van ongewenst gedrag door externen. 24% van deze werknemers zijn met fysiek geweld geconfronteerd. Verbaal geweld, zoals schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren en pesten komt verreweg het meeste voor. Daarna volgt fysiek geweld (slaan, schoppen).

Het onderzoek laat zien dat dit ongewenste gedrag 100 miljoen euro per jaar kost als gevolg van zieke of minder goed functionerende werknemers. Dit bedrag is echter exclusief medische kosten en geldt enkel voor de onderzochte beroepsgroepen; de maatschappelijke schade bedraagt een veelvoud van dit bedrag.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Onder treinconducteurs, in het gevangeniswezen en bij ambulancepersoneel komt ongewenst gedrag door externen het meeste voor, respectievelijk 98%, 91% en 89%. Daarnaast is gezocht naar factoren die leiden tot ongewenst gedrag door externen. Dergelijk ongewenst gedrag wordt veelal veroorzaakt door een combinatie van allerlei (toevallige) factoren en heeft daarmee een sterk onvoorspelbaar karakter.

Dit programma richt zich enkel op agressie en geweld gepleegd door externen tegen werknemers met een publieke taak. Op verzoek van de Tweede Kamer is het onderlinge geweld tussen werknemers met een publieke taak eveneens meegenomen in dit onderzoek. Ruim een kwart van de werknemers (26%) is het afgelopen jaar geconfronteerd met ongewenst gedrag door collega's. Het kabinet is van mening dat alle agressie en geweld en zeker tussen collega's onderling, onacceptabel is. Het kabinet vindt dat werkgevers hun verantwoordelijkheid voor het beschermen van werknemers tegen dergelijk ongewenst gedrag moeten nemen. Het kabinet zal zijn standpunt verwoorden in de richting van de werkgevers (organisaties). In de herhaling van het onderzoek «Ongewenst gedrag besproken» in 2009 is deze vorm van ongewenst gedrag opnieuw onderdeel van de meting¹.

Quick Scan «Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak»

In deze quickscan van het WODC wordt een overzicht gegeven van de bestaande literatuur op het gebied van agressie en geweld. Een aantal punten is hieruit afgeleid.

Belangrijkste bevindingen:

- Werknemers die in de privésfeer slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld, lopen meer kans om ook in de werksfeer slachtoffer te worden.
- Wat daderkenmerken betreft is er weinig in de literatuur bekend.
- Risicofactoren zijn: 's nachts of 's avonds werken, de aard van het beroep, de toegangsmogelijkheden voor het publiek en vaak alleen werken.
- Het feit dat veel organisaties in de laatste jaren een schaalvergroting ondergaan hebben, kan aanleiding geven tot agressie en geweld. Het contact tussen klanten en personeel wordt onpersoonlijker, de werkdruk van werknemers neemt toe, de sociale ondersteuning op het werk neemt af en het is moeilijker om een preventief beleid te gaan voeren dat door alle lagen van het management op dezelfde manier ter harte wordt genomen.

Daarnaast is binnen het onderzoek, op basis van een literatuurverkenning, een inventarisatie uitgevoerd naar mogelijke interventie maatregelen. Dergelijke maatregelen zijn echter alleen succesvol wanneer ze op een zorgvuldige wijze geïmplementeerd worden. Dat wil zeggen, dat er binnen de betreffende organisatie een breed draagvlak wordt gevonden voor het veiligheidsbeleid en dat er voldoende opleidingen, richtlijnen en meldpunten zijn voor het personeel. Tenslotte dient er een evaluatie plaats te vinden naar de effectiviteit van de getroffen maatregelen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
G. ter Horst

¹ Wat betreft de Dienst Justitiële Inrichtingen is de Tweede Kamer al geïnformeerd over de problematiek van agressie jegens en onder personeel (brieven van 13 juli 2007 – TK 24 587, nr. 226 – en 21 augustus 2007 – 5496173/07/DSP –, destijds gebaseerd op het rapport «Resultaten Monitor agressie en geweld 2007 versus 2004, DJI».