

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.szw.nl

Contactpersoon

Onze referentie
G&VW/GW/2009/21155

Datum 8 oktober 2009

Betreft 'Tussen agressiebeleid en praktijk', een onderzoek over de aanpak van
agressie en geweld in de publieke sector

Hierbij bied ik u het onderzoek van Research voor Beleid aan 'Tussen
agressiebeleid en praktijk', een onderzoek naar de aanpak van agressie en geweld
in organisaties met een publieke taak.

Naar aanleiding van een verzoek¹ van mijn collega van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties (BZK) heb ik een toezegging gedaan om de maatregelen te
evalueren op het terrein van agressie en geweld tegen werknemers met een
publieke taak die door werkgevers worden genomen.
Het onderzoek richt zich op de succes- en faalfactoren bij de implementatie en
toepassing van en toegepaste maatregelen door organisaties tegen agressie en
geweld. Met dit onderzoek wil het ministerie van SZW werkgevers met een
publieke taak helpen effectievere maatregelen in te zetten tegen agressie en
geweld op grond van de nieuwe Arbowet en van aanbevelingen uit het Programma
Veilige Publieke Taak (VPT) van het Ministerie van BZK.

Het onderzoek is kwalitatief van aard en is gebaseerd op vijftien casestudies in
zes (deel)sectoren: publiek transport, ambulancevervoer, brandweer, UWV
Werkbedrijf, GGZ en Jeugdzorg. De onderzoeksresultaten geven een goed beeld
van de maatregelen die publieke organisaties nemen, maar zijn niet
representatief voor alle organisaties in Nederland.

Uit het onderzoek komen de volgende aanknopingspunten voor werkgevers naar
voren:

- Geef agressiebeleid structureel prioriteit en laat het niet, zoals nu meestal
het geval is, afhankelijk zijn van incidenten.
- Maak agressie bespreekbaar, omdat het onderzoek toont dat in sommige
organisaties agressie en geweld moeilijk bespreekbaar is.
- Maak gebruik van de 8 aanbevelingen van Veilige Publieke Taak, want de
meeste organisaties hebben de aanbevelingen maar in beperkte mate
overgenomen.
- Zero tolerance slim inzetten is zinvol, maar het werkt alleen goed als ook
tegelijk deze norm wordt uitgedragen en informele controle wordt
bevorderd.
- Maak gebruik van goede voorbeelden die er zijn en probeer niet zelf het
wiel uit te vinden, zoals nu vaak gebeurt.
- Beschouw agressiebeleid als een organisch proces en probeer niet wat de
meeste onderzochte werkgevers doen, de voorschriften en procedures
louter top down vast te leggen.
- Sla de brug naar andere beleidsterreinen, wat te weinig plaatsvindt, en
leg een koppeling naar andere terreinen, zoals P-beleid.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 191

- Kies voor een praktische insteek als het verkorten van wachttijden, of de gelegenheid geven tot het stellen van vragen; vaak zijn aanleidingen voor agressief gedrag namelijk erg concreet.
- Veiligheidsbeleving is net zo relevant als objectieve veiligheid en ligt in zaken als alarmknoppen, open ruimtes, zichtbare beveiliging.
- Zorg voor toegankelijk informatie, dus geen omvangrijke protocollen wat bij de meeste organisaties het geval is, maar geef praktische tips, of goede briefing.
- Stimuleer aangifte en begeleidt de medewerker bij aangifte, omdat de aangiftbereidheid opvallend laag blijkt te zijn. Doorslaggevend is dat anoniem aangifte doen niet altijd goed mogelijk is.

Datum

Onze referentie

In het AO van 23 september '09 hebben enkele fracties gevraagd hoe de maatregelen uit het programma Veilige Publieke Taak en het voorgenomen programma Agressie en Geweld in de publieke sector van de AI in 2010 elkaar kunnen versterken. De Arbeidsinspectie zal in 2010 van het onderwerp agressie en geweld in publieke functies een thema maken. De inzet van de AI zal in de eerste plaats bestaan uit inspecties. Inspecties worden verricht in de keten van werk en inkomen (sociale diensten en UWV werkbedrijf), bij diverse zorgdoelgroepen, o.a. verslavingszorg, asielzoekerscentra, thuiszorg, huisartsenposten en crisisdiensten, bij verkeersregelaars en chauffeurs in het openbaar vervoer en bij brandweerkorpsen. Daarnaast kunnen in een programma instrumenten als onderzoek, communicatie en voorlichting worden ingezet, gericht op alle sectoren met een publieke taak. Het doel hiervan is de naleving van de Arbowet te bevorderen ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld. Deze aanpak van de Arbeidsinspectie sluit daarmee aan op de brede aanpak van het Ministerie van BZK (project VPT) naar aanleiding van het kwantitatieve BZK onderzoek naar agressie en geweld in 15 sectoren met een publieke taak.

Ik meld u voorts dat ik door middel van de resultaten van eerdergenoemde inspecties, maar ook via de Arbobalans zal kunnen monitoren wat voor specifieke knelpunten er zijn voor werkgevers op het punt van aanpak van agressie en geweld. Dit geeft mij mogelijkheden om waar nodig werkgevers gericht te stimuleren bij het nemen van hun verantwoordelijkheid om een adequaat arbobeleid te ontwikkelen op het terrein van agressie en geweld.

Agressie en geweld vind ik niet acceptabel, dat geldt eens te meer als deze gericht zijn tegen werknemers die voor onze samenleving belangrijke publieke taken vervullen. Ik constateer dat een daadwerkelijk effectieve aanpak van agressie en geweld vooral vraagt om het onderwerp in de 'hoofden en harten' van zowel leidinggevend als werknemers te krijgen. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor de Arbowet blijf ik alert op de aanpak van agressie en geweld voor werknemers met een publieke taak en ik blijf dit doen in afstemming met mijn collega van BZK, die de regierol heeft op de aanpak van agressie en geweld bij werkgevers met een publieke taak. Zoals door mij is toegezegd in het AO van 23 september, informeer ik u nog nader in een brief van mij en mijn collega van BZK, waarin ik de samenhang van maatregelen ter voorkoming van agressie en geweld zal schetsen.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

J.P.H. Donner