

RESULTATEN VAN HET TOEZICHT VAN DE ARBEIDSINSPECTIE IN 2010 OP HET TERREIN VAN AGRESSIE EN GEWELD IN DE PUBLIEKE SECTOR

De aanpak van agressie en geweld is geïntensiveerd door de Arbeidsinspectie in september 2009 met de start van het programma 'Agressie en geweld tegen werknemers in publieke functies'. Het programma heeft een looptijd tot 1 januari 2012. Doel van het programma is te bewerkstelligen dat werkgevers voldoende maatregelen hebben genomen om de risico's te voorkomen en te beheersen. Het programma richt zich primair op publiekscontacten in de sectoren Openbaar Bestuur, Openbaar Vervoer, Zorg en Welzijn en Onderwijs.

In dit overzicht worden de resultaten van het programma tot en met 2010 vermeld. Aangezien het programma doorloopt tot 1 januari 2012 gaat het om tussenresultaten. Achtereenvolgens komt aan de orde welke inspectieactiviteiten zijn uitgevoerd, welke resultaten deze activiteiten hebben opgeleverd en welke instrumenten de Arbeidsinspectie naast de inspecties inzet om werkgevers aan te zetten de vereiste maatregelen te nemen, zoals voorlichtingsactiviteiten.

De Arbeidsinspectie werkt samen met het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De praktijk wijst uit dat beide programma's elkaar versterken in het streven om werknemers voldoende bescherming te bieden en de risico's van agressie en geweld tot een minimum te beperken.

1. Inspecties

In 2010 heeft de Arbeidsinspectie inspecties uitgevoerd bij chauffeurs in het openbaar vervoer, de Gemeentelijke Sociale Diensten (GSD), vestigingen van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), balies in gemeentehuizen, delen van de sector Zorg en Welzijn en brandweerkorpsen. In dit overzicht zijn de resultaten van die inspecties opgenomen.

Openbaar vervoer (OV)

Van januari tot en met april 2010 zijn bij 11 van de 12 openbaarvervoerbedrijven inspecties uitgevoerd op het onderwerp Agressie en Geweld. Het inspectieproject "agressie en geweld in het openbaar vervoer 2010" was het derde sinds 2000 dat de Arbeidsinspectie in deze sector heeft uitgevoerd. Uit de twee eerdere inspectieprojecten, van 2000 en 2006, kwam naar voren dat openbaarvervoerbedrijven het lastig vonden goed werkende maatregelen te treffen om agressie en geweld tegen werknemers zoveel mogelijk te voorkomen.

Inspectieresultaten

Algemene trend is dat de OV-bedrijven, op twee na, voldoende beheersmaatregelen geïmplementeerd hebben om A&G-incidenten zoveel mogelijk tegen te gaan. Twee bedrijven doen dat helemaal goed. Twee sterk onvoldoende. De zeven anderen doen het op vrijwel alle onderdelen goed, maar zijn op een enkel punt gestimuleerd. Bij een stimulering beoordeelt de inspecteur de arbozorg zodanig goed, dat hij er op kan vertrouwen dat de afgesproken verbetering wordt doorgevoerd. Er vindt geen hercontrole plaats.

Daarnaast is bij drie van deze zeven bedrijven desondanks op één onderwerp een eis gesteld om tot nog betere naleving te komen. Twee van hen hebben aan de eis tot naleving voldaan. Het bezwaar dat het derde bedrijf heeft aangetekend is in behandeling.

Controles op de gestelde eisen bij de twee slecht presterende bedrijven hebben aangetoond dat door deze bedrijven trajecten in gang gezet zijn om aan de eisen tot naleving te voldoen. Er is sprake van onderbouwde inzet om tot verbetering te komen.

Conclusie en vervolg

Het totaalbeeld van de naleving is positief te noemen. Natuurlijk blijft het wel noodzakelijk dat openbaarvervoerbedrijven continu aandacht houden voor mogelijkheden en ontwikkelingen om de veiligheid voor medewerkers en reizigers te optimaliseren.

Als bedrijven op deze wijze doorgaan is er geen aanleiding om op korte termijn opnieuw op dit onderwerp bij deze bedrijven te gaan inspecteren.

GSD/UWV/balies

Van maart tot en met juli 2010 zijn inspecties uitgevoerd bij 223 locaties van de GSD, UWV en balies van gemeentehuizen. Deze inspecties waren een vervolg op inspecties in 2006. Toen bleven de geïnspecteerde instellingen ernstig achter in het nemen van maatregelen om werknemers tegen agressie en geweld te beschermen. Inmiddels kunnen instellingen gebruik maken van de arbocatalogus agressie en geweld van de sector gemeenten, die door de Arbeidsinspectie is goedgekeurd. Uit onderzoek van het A&O fonds gemeenten blijkt dat 55% van de gemeenten de arbocatalogus gebruiken bij het evalueren, actualiseren en ontwikkelen van het beleid.

Inspectieresultaten

Uit de interviews met de werknemers blijkt dat er vooral sprake is van verbale agressie in de vorm van schelden, beledigen, bedreigen en intimideren. Bij 67% van de geïnspecteerde instellingen zijn één of meer overtredingen aangetroffen (bij 73% van de GSD's, 68% van de vestigingen van het UWV en 49% van de balies in gemeentehuizen). Bij 57% van die organisaties waar handhaving heeft plaatsgevonden zijn de toe te passen verbeteringen vastgelegd in een eis of waarschuwing. Bij 43% van de organisaties is volstaan met een stimulering.

Conclusie

Weliswaar is nog bij 67% van de instellingen gehandhaafd, maar de conclusie is toch dat, ten opzichte van de vorige inspecties, een behoorlijke vooruitgang is geboekt. In 2006 was veelal nog de volle breedte van te nemen maatregelen in het geding. Nu hebben de meeste instellingen voldoende aandacht voor het onderwerp, maar ging het nog om aanvullende maatregelen. Dat de zelfwerkzaamheid van de sector sinds de vorige inspecties goed op gang is gekomen mag ook blijken uit het aantal stimuleringen dat inspecteurs hebben afgegeven.

Vervolgacties

De Arbeidsinspectie adviseert de organisaties:

- De ingeslagen weg te vervolgen middels een integrale aanpak van alle beheersmaatregelen die nodig zijn om agressie en geweld te bestrijden.
- Meer inzet is nodig op het melden, registreren, terugkoppelen, analyseren en evalueren van incidenten als basis voor het beleid. De organisaties kunnen daarbij gebruik maken van de arbocatalogi. De overkoepelende organisaties moeten dit stimuleren en waar mogelijk ondersteunen.

De sector gaf te kennen dat zij via het Platform Agressie en Veiligheid (van de brancheorganisatie Divosa en het UWV) de komende jaren verder zal werken aan het verbeteren van de prestaties op het gebied van agressie en geweld.

De Arbeidsinspectie volgt de inspanningen van deze sector, maar ziet, gezien de resultaten. voorlopig geen aanleiding tot nadere activiteiten.

Zorg en welzijn

Van april 2010 tot en met februari 2011 zijn inspecties uitgevoerd bij 531 locaties in de sector zorg en welzijn. De inspecties zijn voornamelijk uitgevoerd bij de jeugdzorg, thuiszorg- en kraamzorg, geestelijke gezondheidszorg, huisartsenposten en verpleeg- en verzorgingshuizen, enkele instellingen in de gehandicaptenzorg en een paar ziekenhuizen.

Inspectieresultaten

Voorafgaande aan de inspecties heeft de arbeidsinspectie overleg gehad met de werkgevers- en werknemersorganisaties in de zorg. Zij onderkennen het risico en zijn bezig met implementatie van het onderwerp agressie in de arbocatalogus. Ziekenhuizen en GGZ maken veel gebruik van de ondersteuning van veilige zorg. De stap naar evaluatie van de arbocatalogus is nu door verschillende sectoren in gang gezet.

De brancheorganisaties hebben hun leden geïnformeerd over het project. Ook hebben we met hun medewerking het materiaal van de campagne: "agressie: weet hoe het zit" breed verspreid onder de sectoren in zorg en welzijn. De bekendheid met de aanpak van agressie en geweld is daardoor toegenomen.

Tijdens de inspecties bleek dat over het algemeen de instellingen goed op weg zijn. Vooral de sectoren die eerder zijn bezocht, in de periode 2006-2008, laten zien dat ze flink aan de slag gegaan zijn om agressie beter te beheersen. De meeste instellingen hebben inmiddels voldoende aandacht voor het onderwerp, maar moeten er wel voor zorgen dat de maatregelen op alle afdelingen ook daadwerkelijk worden geïmplementeerd op de werkvloer. Daarvoor is nodig dat incidenten worden gemeld en geëvalueerd en dat goede voorbeelden worden gevolgd zodat de borging van het beleid tot stand kan komen.

Conclusie

Ondanks de inspanningen ziet de Arbeidsinspectie nog steeds verbeterpunten, waarmee de instellingen aan de slag kunnen. Het is belangrijk dat de instellingen zelf regelmatig evalueren of de voorgestelde procedures en maatregelen ook overal ingevoerd (kunnen) worden en het gewenste effect bereiken en of deze in de huidige situatie nog voldoende zijn. Ook structurele analyse van incidenten en een tijdige terugkoppeling naar de werkvloer is van groot belang, om ervoor te zorgen dat direct noodzakelijke maatregelen kunnen worden getroffen en zo nieuwe incidenten kunnen worden voorkomen. Immers, werknemers in de zorgsector kunnen soms de volgende dag weer geconfronteerd worden met de cliënt die de agressie heeft veroorzaakt én willen deze ook graag de juiste zorg kunnen blijven geven.

Vervolgacties

De resultaten worden tijdens de reguliere overleggen met de sectoren besproken en per sector zullen de belangrijkste aandachtspunten daarin worden aangegeven. De komende jaren zal de Arbeidsinspectie de ontwikkelingen in de sectoren volgen. Daarbij zal er niet alleen naar agressie worden gekeken, maar de Arbeidsinspectie richt zich in den brede op de balans tussen alle risico's die kunnen leiden tot psychosociale arbeidsbelasting en de energiebronnen die leiden tot meer werkplezier.

Brandweer

Van september 2010 tot en met maart 2011 zijn inspecties uitgevoerd bij zo'n 70 locaties van de brandweerkorpsen en bij veiligheidsregio's. Uit onderzoek blijkt dat de helft van de brandweerlieden in de uitoefening van hun functie met agressie en geweld wordt geconfronteerd.

Inspectieresultaten

Het algemene beeld is dat korpsen nog moeten werken aan een inventarisatie van de risico's in een risico-inventarisatie en -evaluatie. Vervolgens moeten zij deze risico's onderbrengen in een plan van aanpak, met daaraan gekoppeld maatregelen om de risico's te bestrijden. Op onderdelen van het agressiebeleid zijn hoofdzakelijk overtredingen vastgesteld op het melden en registreren van incidenten en voorlichting en instructie over genomen maatregelen aan de medewerkers.

Conclusie en vervolg

Een aantal korpsen staat nog aan het begin van de ontwikkeling van beleid. De eerste stap in de beleidsontwikkeling is immers het inventariseren van de risico's in een RI&E. Over de resultaten zal overleg plaatsvinden met de brancheorganisatie en met de sociale partners. De Arbeidsinspectie blijft de ontwikkelingen in de komende jaren volgen.

2. Voorlichting

De Arbeidsinspectie heeft naast inspecties ook voorlichting ingezet om de naleving van de Arbowet te bevorderen. De voorlichting is gericht op 11 maatregelen¹ die de werkgever moet nemen om aan de verplichtingen van de Arbowet te voldoen. Naast de sectoren waar de Arbeidsinspectie inspecteert worden op deze manier ook de overige publieke sectoren gestimuleerd om de noodzakelijke maatregelen te nemen en te implementeren.

'Agressie en geweld, waar let de Arbeidsinspectie op?'

De Arbeidsinspectie heeft haar voorlichting kracht bijgezet door de ontwikkeling en verspreiding van een flyer 'Agressie en geweld, waar let de Arbeidsinspectie op?'. In deze flyer staan de

¹ Inventarisatie van risico's, procedure voor melden, registreren en analyseren, voorlichting, instructie en training, protocol, huisregels, voldoende bezetting, bouwtechnische voorzieningen, alarmsysteem. Regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg, daderaanpak en evalueren van beleidsmaatregelen.

hierboven vermelde 11 maatregelen die de werkgever moet nemen om te voldoen aan de verplichtingen van de Arbowet.

De flyer is breed verspreid onder de publieke sectoren o.a. gemeentebesturen zijn middels deze flyer gewezen op hun verantwoordelijkheid in de zorg voor hun medewerkers.

Campagne 'Voorkom problemen, weet hoe het zit'

In de eerste helft van 2010 zijn werkgevers via acties in de media (radiospots, banners en advertenties) attent gemaakt op hun verplichtingen om medewerkers tegen agressie en geweld te beschermen. Naast bewustwording was het doel van de campagne eveneens de werkgever te leiden naar informatie over de aanpak van agressie en geweld.

Op de site weethoehetzit.nl is materiaal geplaatst, zoals de flyer met beleidsmaatregelen, videofilmpjes over de impact van agressie en geweld en goede voorbeelden. Verder links naar de site veiligepublieketaak.nl van BZK/VPT en de site van de AI, arbeidsinspectie.nl, waarop een aparte pagina over agressie en geweld is geplaatst met specifieke brancheinformatie.

Uit een evaluatie van de campagne blijkt dat de campagne ongeveer de helft van de doelgroep heeft bereikt. Werkgevers waardeerden de radiospots met een 7,3, de banners met een 7,4 en de advertenties met een 7,5.

Ontwikkeling van een instrument t.b.v. een self-assessment

In het najaar van 2010 is gestart met de ontwikkeling van een digitaal instrument, waarmee werkgevers (en werknemers) hun organisatie kunnen doorlichten op het te voeren agressiebeleid. In het instrument (de zogenoemde zelfinspectie.nl) zijn de 11 maatregelen ondergebracht die de werkgever moet nemen. Een elf stappenplan dus, dat de werkgever eenvoudig kan doorlopen om zelf na te gaan of hij aan de verplichtingen voldoet.

Via links naar o.a. de sites weethoehetzit.nl, veiligepublieketaak.nl en arbeidsinspectie.nl worden werkgevers verwezen naar sectoroverstijgende en sectorspecifieke informatie over de aanpak van agressie en geweld. Via de media en mailings wordt dit instrument bij de publieke sectoren bekend gemaakt. Na het doorlopen van deze 'zelfinspectie' beschikt de werkgever over een verbeterplan, waarin staat waaraan de werkgever nog niet voldoet.

Rol van de medezeggenschap

De AI ziet graag dat de medezeggenschap in publieke organisaties een actieve rol speelt richting werkgever en achterban om maatregelen tegen agressie en geweld op de werkvloer te implementeren.

Om de medezeggenschap te ondersteunen in hun actieve rol heeft de Arbeidsinspectie in het najaar van 2010 een zogenoemde 'Battle of Concepts' uitgeschreven. Aan een denktank van ongeveer 5.000 studenten en young professionals is gevraagd ideeën te genereren om de medezeggenschap te stimuleren en motiveren actief mee te doen in de bestrijding van agressie en geweld. De winnende concepten zijn inmiddels besproken in een expertmeeting. De resultaten zullen in samenwerking tussen Arbeidsinspectie, BZK/VPT en de AbvaKabo/FNV verder worden ontwikkeld. De verwachting is dat dit in de loop van 2011 tot een concrete aanpak van agressie en geweld leidt.

Overige activiteiten

Naast eerdergenoemde mailings naar publieke sectoren zet de Arbeidsinspectie in op overleg met brancheorganisaties op hun inzet bij de bestrijding van agressie en geweld. Te denken valt aan het onderwijs, de gerechtsdeurwaarders en de reclassering. Zo nodig worden in deze sectoren verkennende inspecties uitgevoerd.

De Arbeidsinspectie heeft in 2010 veel activiteiten uitgevoerd om agressie en geweld in de publieke sector te bestrijden. Dit in samenwerking met andere partijen. Deze samenwerking en (een deel van) de activiteiten zullen in de komende jaren worden voortgezet.