



Agressie en geweld in de publieke sector

Inspectieresultaten agressie en geweld bij gerechtsdeurwaarderkantoren

Inspecties naar agressie en geweld in sectoren met een publieke taak zijn urgent gezien de toename in omvang en ernst van de incidenten. In het kader van het 'Programma Agressie & Geweld' inspecteerde de Arbeidsinspectie van april t/m juni 2011 bij gerechtsdeurwaarderskantoren. Agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico in deze bedrijfstak. Tijdens deze inspecties is het risico op agressie en geweld in kaart gebracht en zijn de maatregelen bekeken die werkgevers in deze sector tegen agressie en geweld en de negatieve gevolgen hiervan nemen. Centraal stond de naleving van de Arbeidsomstandighedenwet met betrekking tot het beschermen van werknemers van gerechtsdeurwaarderskantoren tegen agressie en geweld.

Agressie en geweld (A&G)

Onder A&G-incidenten worden incidenten verstaan waarbij een medewerker door derden psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen. Dit gebeurt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. In deze sector zijn dat vooral de medewerker (kandidaat)gerechtsdeurwaarder, accountmanager, telefoniste, receptioniste en baliemedewerker. Wanneer er in de laatste jaren agressie- of geweldsincidenten hebben plaatsgevonden en/of in de toekomst redelijkerwijs te verwachten zijn, moet de werkgever maatregelen nemen. Volgens de Arbeidsomstandighedenwetgeving moet de werkgever een beleid voeren en maatregelen treffen om dergelijke incidenten te voorkomen, te beheersen en de gevolgen ervan te beperken. In dit inspectieproject deed de Arbeidsinspectie documentonderzoek en voerde een gesprek met de arbo-verantwoordelijke op managementniveau, soms samen met een arbocoördinator/preventiemedewerker en/of een lid van de medezeggenschapsraad. In aanvulling daarop interviewde de inspecteurs medewerkers en namen zij vragenlijsten af.

Inspectieresultaten

In totaal zijn 30 organisaties, voornamelijk in de Randstad, Midden-Nederland en Noord-Brabant, geïnspecteerd. Er is zowel bij kleine(re) kantoren als op (hoofd)kantoren van grote organisaties, met diverse vestigingen in heel Nederland, geïnspecteerd. Uit de resultaten van de inspecties blijkt dat er bij 3 organisaties

geen overtredingen geconstateerd zijn. Bij 27 organisaties (90%) zijn één of meerdere tekortkomingen geconstateerd. Dit percentage ligt boven het landelijk gemiddelde handhavingspercentage van 61%.

In totaal waren er 44 overtredingen. Daarvan hadden er 18 betrekking op het ontbreken van een (volledige en/of actuele) risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Het merendeel van de overtredingen had betrekking op de beheersing van het risico agressie en geweld. Hierop is 26 keer gehandhaafd omdat er onvoldoende maatregelen werden genomen. Het ging om de volgende tekortkomingen:

- Het ontbreken van een (volledig) Agressieprotocol (N=18).
- Het ontbreken van een procedure voor het melden, registreren en analyseren van incidenten (N=6).
- Onvoldoende voorlichting en training (N=1).
- Het ontbreken van huisregels (N=1).

In de meeste gevallen is een waarschuwing gegeven of is een eis gesteld. Geen enkele keer betrof het een zware overtreding. Er zijn geen boetes gegeven en er zijn geen stilleggingen van toepassing. Tijdens de inspectiebezoeken werd vaak aangegeven dat er naar aanleiding van incidenten maatregelen genomen worden. Het gaat dan meestal om een aantekening op het dossier van de betrokken debiteur. Vaak worden alleen ernstige incidenten (op het niveau van de debiteuren en niet op medewerkerniveau) geregistreerd en worden veel verbale incidenten niet vastgelegd. Het analyseren en evalueren van de registratie-gegevens blijft vaak achterwege met als gevolg dat geen terugkoppeling plaatsvindt en maatregelen of beleid niet (voldoende) worden aangepast.

Meldingen incidenten

Uit de interviews met het management, de werknemers en incidenteel met de medezeggenschap blijkt dat er vooral sprake is van verbale agressie in de vorm van schelden, beledigen, bedreigen en intimideren. Veel werknemers geven aan dat zij deze incidenten lang niet altijd melden.

Conclusies en aanbevelingen

Uit de inspectieresultaten komt naar voren dat er veel overtredingen geconstateerd zijn. Er is een zeer hoog handhavingspercentage van 90%. Het grootste deel van de

De belangrijkste oorzaken van het niet melden van incidenten (volgens werknemers):

- Agressie en geweld hoort erbij (is inherent aan het werk). Vaak wordt het door debiteuren vertoonde gedrag niet als agressie betiteld, maar als een uiting van emotie. Wanneer een emotioneel gesprek goed afgerond is en het frustratieniveau van de debiteur gezakt is, wordt het incident niet als agressie en geweld gezien.
- Het doen van aangifte bij de politie blijkt lastig te zijn. Veel (kleinere) politiebureaus zijn gesloten of niet bemand. Bij de bureaus die geopend zijn is het druk en duurt het erg lang voordat men daadwerkelijk aangifte kan doen. Medewerkers gaven aan dat de politie, om diverse redenen, de aangifte niet opneemt. Er is een zaak bekend waarbij door een rechter aangegeven werd dat agressie en geweld bij het beroep van gerechtsdeurwaarder hoort en dat de gerechtsdeurwaarder in kwestie dit had moeten weten. Zulke uitspraken werken het doen van aangifte, volgens de gerechtsdeurwaarders, niet in de hand.
- Fysiek geweld komt jaarlijks incidenteel voor en dan volgt bijna altijd een aanpak van de daders.
- Medewerkers gaven aan dat in de meeste organisaties het risico van agressie en geweld door tal van beheersmaatregelen is aangepakt. Echter een agressieprotocol inclusief een meldingsprocedure ontbrak regelmatig.

organisaties heeft het beleid met betrekking tot agressie en geweld nog (helemaal) niet op orde. Onlangs heeft 'Veilige Publieke Taak' van het Ministerie Binnenlandse Zaken een tweede meting gepubliceerd: 'Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, DSP-groep, september 2011'. Daaruit blijkt dat in 2009 97% en in 2011 92% van de gerechtsdeurwaarders slachtoffer was van agressie en geweld. Een schrikbarende hoge blootstelling dus, die noodzaakt tot maatregelen. Het gemiddelde blootstellingspercentage van werknemers werkzaam in publieke sectoren in het onderzoek van BZK ligt op 59%. Er worden hercontroles uitgevoerd bij de gerechtsdeurwaarders die in overtreding waren. Aan de hand van de uitgevoerde controles wordt bepaald of vervolging inspecties in deze sector op termijn wenselijk zijn en hoe deze vervolgens vorm worden gegeven.

Reactie van de sector

In 2010 is de 'Verordening Normen voor Kwaliteit' van de beroepsvereniging KBvG in werking getreden. In het kader van deze verordening vindt op ieder gerechtsdeurwaarders-

kantoor iedere twee jaar een audit plaats. De auditoren vragen tijdens de toetsing naar het agressieprotocol. Daarnaast zal de KBvG kantoren stimuleren extra maatregelen te nemen door het uiteindelijke onderzoeksrapport onder de aandacht van de leden te brengen. De sector geeft wel aan dat een van de belangrijkste knelpunten in de problematiek rond agressie en geweld, namelijk het eenvoudig(er) kunnen doen van aangifte, nog niet wordt opgelost met de aanbevelingen van de Arbeidsinspectie.

Wat kunnen gerechtsdeurwaarders zelf doen?

- Stel een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op of actualiseer deze. Neem hierin in ieder geval het onderwerp 'psychosociale arbeidsbelasting' op (waaronder agressie en geweld).
- Voer een beleid met betrekking tot agressie en geweld. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het elfstappen plan van de Arbeidsinspectie (www.arbeidsinspectie.nl).
- Zorg ervoor dat werknemers de incidenten melden. Geef hierover meer voorlichting en instructies. Besteed aandacht aan het melden, registreren, terugkoppelen, analyseren en evalueren van incidenten als basis voor het beleid.
- Voor de overkoepelende organisatie: stimuleer de kantoren extra maatregelen te nemen en eenduidigheid in de aanpak te bevorderen door het onderwerp te behandelen in bijvoorbeeld een arbocatalogus.

Deze factsheet is een uitgave van:

De Arbeidsinspectie

De Arbeidsinspectie maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectnummer A1034

Landelijk projectleider

Sandra Zoutenbier / Ton van Nimwegen

Landelijk projectsecretaris

Sonja van Dalen

s07-150762 | November 2011