



# Agressie en geweld in de horeca, in tankstations en bij verkeersregelaars

## Resultaten van inspecties naar werkgeversverplichtingen ten aanzien van het beschermen van werknemers tegen agressie en geweld

De Inspectie SZW heeft in de periode maart 2011 tot en met februari 2012 bij 1018 bedrijven geïnspecteerd naar werkgeversverplichtingen ten aanzien van het beschermen van werknemers tegen agressie en geweld. Deze inspecties zijn uitgevoerd bij horecagelegenheden, tankstations en verkeersregelaars. De inspecties in de horecasector zijn uitgevoerd in samenwerking met de controleurs van de Nederlandse Voedsel- en Waren Autoriteit (NVWA). Het doel van de inspecties was de naleving van de wet- en regelgeving met betrekking tot agressie en geweld te verhogen. Daarnaast hebben de geïnspecteerde bedrijven tijdens de inspecties voorlichting gekregen over de instrumenten die zij hierbij kunnen inzetten. De inspecties maakten deel uit van het programma Agressie & Geweld van de Inspectie SZW dat liep van 2010 tot 2012. In het programma vond een intensivering van het toezicht plaats in de vorm van inspecties en voorlichtingsactiviteiten.

### Agressie en geweld (A&G)

Onder A&G-incidenten worden incidenten verstaan waarbij een medewerker door derden psychisch, verbaal of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen. Dit gebeurt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het uitvoeren van de functie. 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 arbeids-omstandighedenwetgeving moet de werkgever een beleid voeren en maatregelen treffen om dergelijke incidenten te voorkomen, te beheersen en de gevolgen ervan te beperken.

Tijdens de inspecties is nagegaan of de volgende maatregelen zijn genomen en ingevoerd op de werkvloer, om het risico van agressie en geweld zoveel mogelijk te beheersen:

- Inventariseren en evalueren van risico's op het gebied van A&G
- Procedure voor melden, registreren en analyseren van incidenten
- Voorlichting, instructie en training t.a.v. risico's en maatregelen
- Agressieprotocol
- Huisregels
- Organisatorische en personele maatregelen
- Bouwkundige en technische voorzieningen
- Alarmsysteem met adequate alarmprocedure
- Regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg

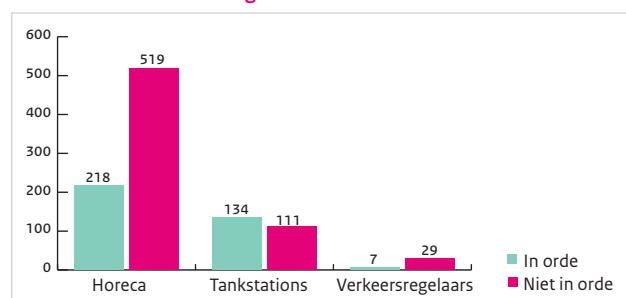
- Daderaanpak
- Periodieke evaluatie van beleid en maatregelen

Tijdens de inspecties deed de Inspectie SZW werkplekonderzoeken en voerde gesprekken met managers, leidinggevenden en werknemers over de agressieproblematiek en de al dan niet genomen maatregelen. In voorkomende gevallen werden arbocoördinatoren en OR leden gesproken. Ook werden relevante documenten doorgenomen.

### Inspecties

In totaal zijn er 1018 inspecties uitgevoerd, verdeeld over de categorieën horeca, tankstations en verkeersregelaars. Uit de resultaten blijkt dat er bij 359 inspecties geen overtredingen zijn geconstateerd. Bij 659 inspecties (65%) zijn één of meerdere tekortkomingen vastgesteld. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan het landelijk gemiddelde handhavingspercentage van 64%. Hieronder volgt een uitsplitsing naar de drie categorieën.

Grafiek 1 Aantal locaties in orde en niet in orde bij resp. horeca, tankstations en verkeersregelaars



### Horeca

#### Aanleiding

Agressief gedrag is een maatschappelijk probleem waarmee ook de horeca te kampen heeft. In de Arbobalans 2009 gaf 15% van de werkgevers in de horeca aan dat A&G een belangrijk risico vormt (tegenover 11% in de zorg en 38% bij de overheid). Van de werknemers in de horeca gaf 7% aan zelf met A&G te maken gehad te hebben<sup>1</sup>. In de Arbobalans 2011 had 11% van de werknemers naar eigen zeggen te maken gehad met A&G<sup>2</sup>.

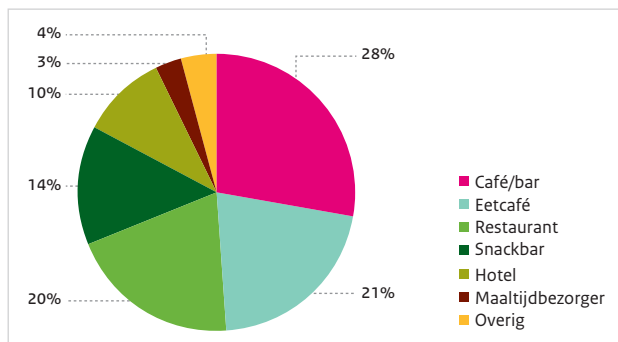
<sup>1</sup> Arbobalans 2009 Kwaliteit van de arbeid, effecten en maatregelen in Nederland. TNO, maart 2010.

<sup>2</sup> Arbobalans 2011 Kwaliteit van de arbeid, effecten en maatregelen in Nederland. TNO, februari 2012.

## Inspectieresultaten

In de horecasector zijn inspecties verricht bij diverse soorten horecagelegenheden. Er hebben onder andere inspecties plaatsgevonden bij restaurants, cafés, hotels, snackbars en maaltijdbezorgers. Onderstaande tabel geeft de verdeling van de inspecties over de verschillende categorieën van horecagelegenheden weer.

Grafiek 2 Verdeling inspecties per categorie horecagelegenheden.



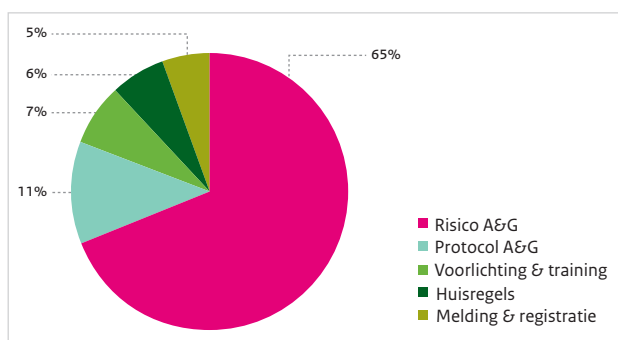
Uit de inspectieresultaten blijkt dat het beeld van de aangetroffen overtredingen in alle geïnspecteerde categorieën horecagelegenheden ongeveer gelijk is.

In totaal is er bij 737 horecagelegenheden geïnspecteerd. Bij 519 van de geïnspecteerde horecagelegenheden (70%) zijn één of meerdere tekortkomingen geconstateerd. Op basis hiervan is handhaving ingezet. De Inspectie SZW heeft een totaal van 701 overtredingen aangetroffen. Van deze overtredingen hadden er 498 betrekking op het ontbreken van een risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) en/of het plan van aanpak (71%). De overige 203 overtredingen (29%) hadden betrekking op de beheersing van het arbeidsrisico A&G.

## Tekortkomingen A&G

De 203 overtredingen van de wet- en regelgeving op het gebied van A&G zijn hieronder uitgesplitst naar de meest voorkomende tekortkomingen.

Grafiek 3 Belangrijkste tekortkomingen A&G bij horecagelegenheden.



Als het gaat om overtredingen van de wet- en regelgeving op het gebied van A&G blijkt vooral dat ondernemers specifieke risico's onvoldoende in kaart brengen (65%). Dit zijn alle technische, gebouwkundige, personele en organisatorische situaties en momenten die een risico op A&G met zich mee kunnen brengen. Hieruit moet dan een plan van aanpak met maatregelen voortvloeien. Gezien het feit dat 498 van de 737 geïnspecteerde horecagelegenheden niet over een algemene RI&E en/of plan van aanpak beschikken, is het specifieke risico A&G vaak ook niet geïnventariseerd.

Toch worden maatregelen om A&G te beheersen vaak wel genomen. Slechts bij 11% van de geconstateerde overtredingen op het gebied van A&G beschikken ondernemers niet over een duidelijk protocol of heldere afspraken met het personeel over wat te doen in geval van A&G. Bij 7% wordt onvoldoende voorlichting of training gegeven. Bij 6% van de tekortkomingen is onvoldoende aandacht besteed aan huisregels en bij 5% aan melding en registratie van incidenten.

## Conclusies

In de horeca wordt het risico op agressie en geweld goeddeels beheerst. Dit komt enerzijds doordat in risicogebieden bedrijven vaak (in samenwerking met politie en gemeenten) afdoende maatregelen hebben genomen, en anderzijds (in niet-risico gebieden) omdat het risico minder groot is wat ook minder maatregelen vraagt. Uit de inspecties komt het beeld naar voren dat horecaondernemers agressie en geweld niet zozeer zien als arborisico, maar meer als bedrijfsrisico, wat inhoudt dat het klanten kost als onvoldoende maatregelen worden genomen. Hoewel de urgentie van het nemen van maatregelen zeker wordt gezien, komen deze dus niet direct voort uit beleidvoering op het gebied van arbeidsomstandigheden. Dit blijkt uit het feit dat er veel is gehandhaafd op het niet hebben van een risico-inventarisatie en evaluatie en minder op de beheersmaatregelen rondom agressie en geweld.

## Reactie branchevereniging

In reactie op de inspecties gaf Koninklijke Horeca Nederland aan zich te herkennen in de bevindingen van de Inspectie SZW en zich te blijven inzetten om sociale veiligheid onder de aandacht van zowel werkgevers als werknemers in de horeca te brengen.

## Tankstations

### Aanleiding

Ook bij de tankstations is A&G vanuit het publiek een risico. Uit inspecties bij de tankstations in 2003 bleek dat er nog onvoldoende maatregelen werden genomen om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld. Het ging daarbij met name om het ontbreken van een protocol/afspraken over hoe te handelen bij incidenten en het ontbreken van opvang en

nazorg na incidenten. Ook is in 2003 een aantal tekortkomingen geconstateerd met betrekking tot technische voorzieningen, tegen A&G in brede zin en overvalpreventie in het bijzonder. Daarnaast bleek uit overvalcijfers dat in Nederland 546 overvallen op tankstations hebben plaatsgevonden in de periode 2006-2009, waarbij in totaal 69 (niet dodelijke) slachtoffers zijn gevallen.

Uit overvalcijfers van juli 2010 tot juli 2012 blijkt dat er in deze periode landelijk 253 overvallen op tankstations zijn gepleegd. In het laatste jaar is het aantal overvallen op tankstations gedaald met 17%.

### Inspectieresultaten

In 2011 telde Nederland 2838 bemande tankstations, waarvan er 245 zijn geïnspecteerd. Bij de selectie van tankstations is rekening gehouden met het overvalverleden. 52 van de geïnspecteerde tankstations (21%) is één of meerdere keren overvallen in de periode van 2006 tot en met 2011.

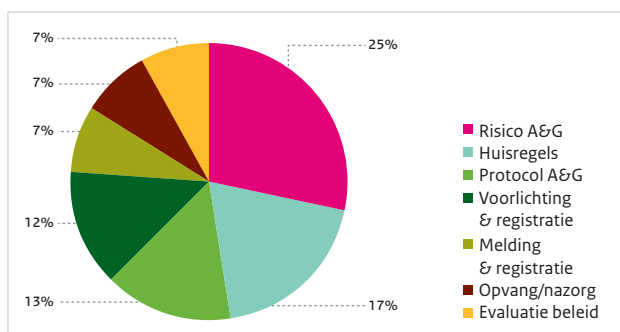
Van de 245 geïnspecteerde tankstations zijn bij 111 vestigingen (45%) één of meerdere tekortkomingen geconstateerd en is gehandhaafd. Het handhavingspercentage bij de tankstations ligt daarmee onder het landelijk gemiddelde handhavingspercentage van 64%.

Van de 52 geïnspecteerde tankstations die in de periode van 2006 tot en met 2011 zijn overvallen, zijn bij 19 tankstations (37%) tekortkomingen geconstateerd. De tankstations die in het verleden zijn overvallen voldoen daarmee over het algemeen nog beter aan de wet- en regelgeving dan de overige tankstations. In totaal zijn er 210 overtredingen vastgesteld. Van deze overtredingen hebben er 134 betrekking op het nemen van onvoldoende maatregelen ter beheersing van A&G (64%). De overige 76 overtredingen (36%) hebben te maken met het ontbreken van een (volledige) RI&E en/of plan van aanpak.

### Tekortkomingen A&G

De 134 overtredingen van de wet- en regelgeving op het gebied van A&G zijn hieronder uitgesplitst naar de meest voorkomende tekortkomingen.

Grafiek 4 **Belangrijkste tekortkomingen A&G bij tankstations.**



Van alle overtredingen op het gebied van A&G betrof 25% het onvoldoende in kaart brengen van de specifieke risico's. Bij 17% van de overtredingen ontbraken de huisregels, bij 13% was er geen protocol/duidelijke afspraken met het personeel over hoe te handelen bij een incident en bij 12% werd er onvoldoende voorlichting en training op het gebied van A&G gegeven.

Onvoldoende opvang en nazorg maakt nog 7% van alle overtredingen uit. Op het gebied van alarmering en bouwkundige en technische voorzieningen zijn nagenoeg geen overtredingen geconstateerd.

### Conclusies

Veel tankstations nemen voldoende maatregelen om A&G tegen werknemers te voorkomen. De verplichte branchenorm (die inhoudt dat met name bij tankstations die na 21.00 uur open zijn technische/bouwkundige veiligheidsvoorzieningen moeten worden getroffen) wordt door alle geïnspecteerde tankstations nageleefd. In de meeste tankstations is ook een risico-inventarisatie en -evaluatie aanwezig. Op de werkvloer ontbreekt het nog wel eens aan risicobewustzijn van de werknemers met betrekking tot agressie en geweld.

### Reactie branchevereniging

Brancheverenigingen BOVAG en BETA gaven aan tevreden te zijn dat de tankbranche de branchenorm naleeft. Zij stellen dat de gezamenlijke inspanningen op het gebied van voorlichting en training vruchten hebben afgeworpen. BOVAG en BETA zullen zich blijven inspannen om agressie en geweld in de tankbranche verder in te dammen.

### Verkeersregelaars

#### Aanleiding

In de afgelopen jaren zijn in de media diverse berichten verschenen van gevallen waar sprake was van A&G tegen verkeersregelaars. Daarnaast blijkt uit een onderzoek van TNO naar agressie bij wegwerkzaamheden dat ruim 60% van alle wegwerkers vaak te maken heeft met agressiviteit van verkeersdeelnemers<sup>3</sup>. Bij wegwerkzaamheden wordt vaak gebruik gemaakt van verkeersregelaars.

De verkeersregelaars behoren echter niet tot een specifieke sector, maar bevinden zich in allerlei verschillende branches (van wegenbouw tot detailhandel). Daarnaast verschillen de verkeersregelaars wezenlijk van de overige twee geïnspecteerde sectoren, omdat verkeersregelaars op wisselende externe locaties hun functie uitvoeren. Zij hebben daardoor over het algemeen geen vaste werklocatie die zij kunnen aanpassen om agressie en geweld te voorkomen.

<sup>3</sup> Aanpakken van agressie bij wegwerkzaamheden. TNO-rapport TNO-DV 2007 C635. TNO, 2008.

## Inspectieresultaten

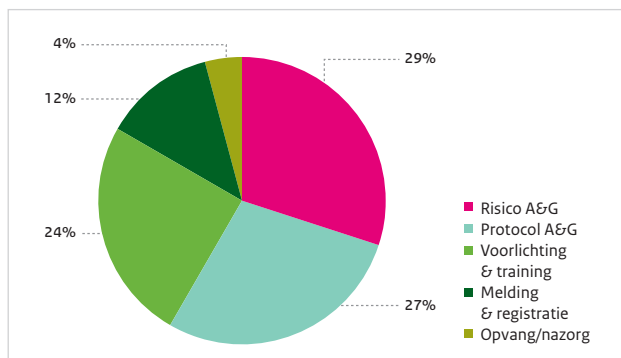
Er zijn 36 inspecties uitgevoerd bij bedrijven die verkeersregelaars aanbieden. Op basis van signalen die bij de Inspectie SZW zijn binnengekomen over te lange werktijden en te weinig rust, is bij de verkeersregelaars ook op de arbeidstijdenwet (ATW) gecontroleerd.

Bij 29 van de inspecties (81%) zijn één of meerdere tekortkomingen geconstateerd. Van het totaal van 76 overtredingen heeft het grootste aantal (55) betrekking op het nemen van onvoldoende maatregelen ter beheersing van A&G (72%). Daarnaast zijn er 11 overtredingen geconstateerd op het gebied van de ATW. Het betrof met name te lange arbeidstijden per dienst. De overige 10 overtredingen hadden betrekking op het ontbreken van een (volledige) RI&E en/of plan van aanpak. Met betrekking tot de geconstateerde overtredingen is handhaving ingezet.

## Tekortkomingen A&G

De 55 overtredingen van de wet- en regelgeving op het gebied van A&G zijn hieronder uitgesplitst naar de meest voorkomende tekortkomingen.

Grafiek 5 Belangrijkste tekortkomingen A&G bij verkeersregelaars.



Overtredingen die veel zijn geconstateerd zijn het onvoldoende inventariseren van risico's (29%), het ontbreken van een agressieprotocol/duidelijke afspraken met werknemers over hoe te handelen bij A&G (27%), het onvoldoende geven van voorlichting en training (24%) en het ontbreken van een goede alarmeringsprocedure, waaronder ook assistentie van politie (12%).

## Conclusies

A&G is een belangrijk arbeidsrisico bij de verkeersregelaars. Werknemers geven aan dagelijks te worden uitgescholden. Ook (dreiging met) fysiek geweld en (bijna-)aanrijdingen komen voor. Volgens de verkeersregelaars is het een probleem dat veel automobilisten niet weten dat zij volgens de

Wegenverkeerswet verplicht zijn de aanwijzingen van de verkeersregelaar op te volgen<sup>4</sup>. Deze onbekendheid met de wettelijke bevoegdheden van de verkeersregelaars leidt vaak tot weerstand bij automobilisten en daarmee tot A&G.

Werkgevers nemen nog onvoldoende maatregelen om hun werknemers te beschermen tegen A&G. De werkgevers dienen meer aandacht te besteden aan het inventariseren en evalueren van het risico A&G, het vastleggen van een protocol/duidelijke afspraken over hoe te handelen bij een incident en het geven van voorlichting en training op het gebied van A&G.

## Vervolgaanpak

Bedrijven die in overtreding waren worden opnieuw gecontroleerd. De Inspectie SZW zegt direct boete aan bij bedrijven waar dezelfde tekortkomingen worden vastgesteld. Bij notoire overtreders in deze sectoren zal de Inspectie SZW de nieuwe instrumenten inzetten die ze per 1 januari 2013 krijgt, om te zorgen dat werkgevers op zo kort mogelijke termijn afdoende maatregelen doorvoeren.

<sup>4</sup> Zie voor meer informatie CROW-publicatie 96: Verkeersregelaars bij wegwerkzaamheden, juni 2012.

Deze factsheet is een uitgave van:

### Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

### Projectnummer A990

#### Projectleiders

Hélène Plaggenborg

#### Projectsecretaris

Annet Geurts

Frank Buining