

Samenvatting

Werknemers met een publieke taak kunnen het slachtoffer worden van agressie en geweld door externen. Net als in 2007 en 2009, is in 2011 een landelijk onderzoek gedaan naar aard en omvang van agressie en geweld en beleid van organisaties. Het onderzoek is uitgevoerd door DSP-groep in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak. Er zijn vijftien beroepsgroepen onderzocht verdeeld over zes sectoren: veiligheid, zorg, onderwijs, sociale zekerheid, openbaar vervoer en openbaar bestuur. De cijfers in het rapport zijn gebaseerd op een enquête die in de eerste helft van 2011 is gehouden. Voor drie beroepen zijn cijfers uit eerdere onderzoeken gebruikt, waardoor het totaal aantal ondervraagde werknemers met een publieke taak op ruim 9.000 uitkomt.

Percentage slachtoffers gedaald, streefcijfer niet gehaald

Het programma Veilige Publieke Taak streeft naar een vermindering van het percentage slachtoffers van 66 procent in 2007 naar 51 procent in 2011. Uit deze 2-meting blijkt dat het percentage slachtoffers is gedaald naar 59 procent. Het streefcijfer is niet gehaald. Maar als de resultaten vertaald worden naar het aantal werknemers met een publieke taak in de onderzochte sectoren zijn er circa dertig- tot vijftigduizend minder slachtoffers van agressie en geweld gevallen. De winst is vooral geboekt bij werknemers die voorheen één of twee keer slachtoffer werden. De groep die vaker slachtoffer wordt bleef ongeveer gelijk in omvang.

De verschillen tussen de beroepsgroepen zijn groot. Agressie en geweld komen het meeste voor bij treinpersoneel (93%), in het gevangeniswezen (92%) en bij gerechtsdeurwaarders (92%). Het laagste percentage slachtoffers treffen we aan onder gemeenteraadsleden (29%). De overige beroepen nemen middenposities in met tussen de 40 procent en 79 procent slachtoffers.

In zeven beroepen is het aantal slachtoffers van agressie en geweld gedaald tussen 2007 en 2011: de arbeidsinspectie (7%-punt), belastingdienst (20%-punt), ambulancezorg (10%-punt), primair onderwijs (12%-punt), voortgezet onderwijs (14%-punt), gerechtsdeurwaarders (5%-punt) en treinpersoneel (5%-punt). De verschillen zijn statistisch significant. Bij de burgemeesters & wethouders (8%-punt) en gemeenteraadsleden (12%-punt) geldt ook dat er een significante daling is, maar deze cijfers zijn afkomstig uit de meting *Bedreigd Bestuur* 2010.

Alleen bij de sociale diensten is het percentage slachtoffers in 2011 significant hoger dan in 2007 (8%-punt). Bij de politie, de brandweer, in het gevangeniswezen, bij het UWV en in ziekenhuizen is tussen 2007 en 2011 geen significante verandering zichtbaar in het aantal slachtoffers. Als we de cijfers uit 2011 vergelijken met die uit 2009, zien we bij het UWV in 2011 een significante verbetering ten opzichte van 2009 en bij de ziekenhuizen een significante verslechtering ten opzichte van 2009.

Meestal geen gevolgen, vermijdingsgedrag komt voor

Een meerderheid van de slachtoffers (64%) geeft aan dat ze vrijwel geen gevolgen hebben ondervonden van het voorval. Werknemers die wél gevolgen ondervonden, geven aan zich gestresst, gekwetst of gespannen te hebben gevoeld. Eén op de tien slachtoffers heeft langer dan drie maanden last gehad van het voorval. Slachtoffers van agressie en geweld voelen zich vaker onveilig dan niet-slachtoffers.

Het blijkt dat slachtoffers van agressie en geweld de regels soms wat minder streng naleven om geweld te voorkomen. Ook geeft ongeveer een kwart tot een derde van de werknemers met een publieke taak aan dat ze uit angst voor escalatie wel eens minder streng optreden of overtredingen door de vingers zien. Wat deze laatste punten betreft zijn er nauwelijks verschillen tussen slachtoffers en niet-slachtoffers.

De slachtoffers is ook gevraagd of er een reactie op het voorval volgde. De meeste slachtoffers hebben over het voorval gesproken met iemand in hun organisatie: een leidinggevende of iemand anders. Een kleine minderheid van de voorvallen wordt gemeld of aangegeven bij de politie (17%) en

circa één op de vier voorvallen wordt intern geregistreerd. Een reactie naar de dader is zeldzaam: in twee op de drie gevallen is er geen actie ondernomen. In slechts vier procent van de gevallen is geprobeerd de schade op de dader te verhalen.

Maatregelen: goed wordt beter, slecht wordt slechter

Een aantal van de maatregelen die worden gestimuleerd door het programma Veilige Publieke Taak zijn breed ingevoerd, aldus de werknemers. De meeste werknemers weten naar eigen zeggen wat ze moeten doen als ze met agressie en geweld worden geconfronteerd (85%). Ook op het gebied van interne steun door collega's en leidinggevenden, interne meldingen van incidenten en gedragsregels zijn volgens werknemers in bijna alle beroepsgroepen goede resultaten bereikt. Daar staan drie maatregelen tegenover die volgens werknemers relatief weinig zijn ingevoerd: er wordt weinig aangifte gedaan van ongewenst gedrag en ook wordt de schade nauwelijks op de daders verhaald. Afgaand op het oordeel van de werknemers is registratie van incidenten het minst op orde: slechts een kwart (24%) van de werknemers met een publieke taak geeft aan dat incidenten daadwerkelijk worden geregistreerd. Hiervoor is in de helft van de organisaties wel een systeem beschikbaar, maar dit wordt dus weinig gebruikt.

Vergeleken met 2011 zijn er positieve, maar ook negatieve ontwikkelingen zichtbaar. Het blijkt dat vooral intern gerichte maatregelen die in 2007 al vrij breed waren ingevoerd nu op nog grotere schaal zijn ingevoerd. De extern gerichte maatregelen, die ook al weinig aanwezig waren in 2007, zijn nu nóg minder aanwezig. Kortom: goed wordt beter, slecht wordt slechter. Het onderzoek biedt hiervoor geen eenduidige verklaring.

Bij de sociale diensten, het UWV en de brandweer zijn, afgaand op het oordeel van de werknemers, de meeste verbeteringen doorgevoerd. Bij de ambulancezorg, gerechtsdeurwaarders, politie, primair onderwijs en treinpersoneel is de balans negatief: in deze beroepen zijn de werknemers in 2011 minder positief over getroffen maatregelen dan ze in 2007 waren.

Veel oorzaken agressie buiten invloed werkgever

Net als in 2007 blijkt dat agressie en geweld in veel gevallen het gevolg zijn van factoren die buiten de invloedssfeer van de werkgever vallen. Individuele-, werk- en organisatiefactoren verklaren ongeveer een kwart van de voorvallen. Dat betekent dat drie op de vier voorvallen een oorzaak had die niet met de werknemers, het werk of de organisatie te maken had. Vergeleken met 2007, zien we dat de invloed van 'andere factoren' gelijk is gebleven en dat er winst is geboekt in de individuele-, werk- en organisatiefactoren. Streven naar een verdere afname van agressie en geweld door te werken aan deze factoren is ambitieus, gezien het feit dat veel agressie en geweld door andere factoren wordt veroorzaakt.

Het tegengaan van agressie en geweld vereist een aanpak op maat per beroepsgroep: er zijn geen *magic bullets* die overal werken. Toch is het mogelijk enkele speerpunten te formuleren voor de komende jaren. Ten eerste zou het goed zijn om vooral aandacht te geven aan werknemers in beroepsgroepen waar het percentage slachtoffers het grootst is: treinpersoneel, gevangeniswezen en gerechtsdeurwaarders. Hier, maar ook in veel andere beroepen, liggen nog kansen: stimuleer het doen van aangifte, verhaal de schade op de dader en gebruik interne registratiesystemen. Vooral het laatste aspect (interne registratie van incidenten) vertoont een zorgelijke ontwikkeling: agressie en geweld worden nu minder vaak intern geregistreerd dan in 2007. Dat geldt voor de helft van de onderzochte beroepsgroepen: ambulance, belastingdienst, politie, primair en voortgezet onderwijs, treinpersoneel en ziekenhuizen. Dit is een zorgelijke ontwikkeling, omdat het onmogelijk is een goed werkend veiligheidsbeleid op maat te ontwikkelen en te monitoren als de organisatie geen zicht heeft op aard en omvang van agressie en geweld.