



FACTSHEET

ONDERZOEK AGRESSIE EN GEWELD

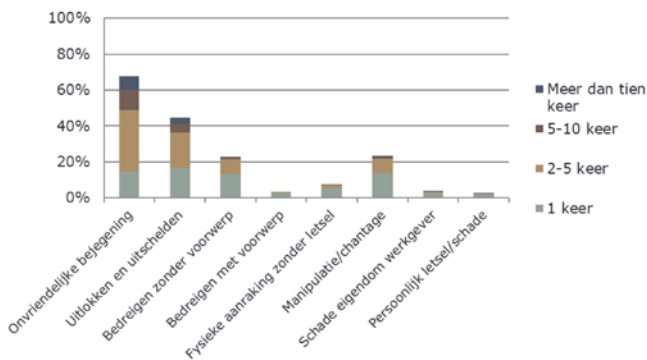
In 2017 liet Platform WOW onderzoek doen naar de mate waarin agressie en geweld tegen medewerkers die in contact komen met burgers en klanten in de praktijk voorkomt. Het onderzoek is uitgevoerd door het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (CAOP). Zij verspreidden een enquête onder de verschillende partners van Platform WOW: het Rijk, de provincies, de gemeenten, de havenbedrijven, de waterschappen en de drinkwaterbedrijven. In de vragenlijst stonden vragen over de mate waarin respondenten in het afgelopen jaar vormen van ongewenst gedrag (agressie en geweld) in de praktijk hadden meegemaakt en in hoeverre zij dit aanvaardbaar vonden.

513 respondenten vulden de vragenlijst in. Dit is een signaal dat het onderwerp leeft onder de werknemers van de WOW-partners, elk incident is er een te veel. Deze factsheet is een samenvatting van de resultaten. Het gehele onderzoek is op aanvraag beschikbaar.

Deelnemers

VAN DE 513 RESPONDENTEN MAAKTE 73 PROCENT MINIMAAL ÉÉN VORM VAN ONGEWENST GEDRAG MEE IN 2016. WANNEER ONVRIENDELIJKE BEJEGENING BUITEN BESCHOUWING WORDT GELATEN, IS DIT HELAAS NOG STEEDS 55%. DE REACTIES ZIJN VOORAL AFKOMSTIG VAN MEDEWERKERS VAN RIJKSWATERSTAAT EN DRINKWATERBEDRIJVEN EN IN MINDERE MATE VAN WATERSCHAPPEN, PROVINCIES EN GEMEENTEN. DE MEDEWERKERS DIE REAGEERDEN, ZIJN VOOR EEN OVERGROOT DEEL WERKZAAM IN FUNCTIES IN BEHEER & ONDERHOUD EN VERDER IN TOEZICHTHOUDEN, HANDHAVEN EN HET BEDIENEN VAN SLUIZEN.

Veelvoorkomende vormen van ongewenst gedrag



Figuur 1: Percentage dat te maken had met ongewenst gedrag per vorm in 2016 (n = 513)

De gebeurtenissen die het meeste indruk maken op medewerkers zijn situaties waarin ze worden bedreigd, of die hen fysiek of virtueel raken in hun persoonlijke ruimte. Medewerkers hebben ook last van agressief en asociaal gedrag als zij burgers aanspreken op hun gedrag of tijdens een controle.

De aanvaardbaarheid van ongewenst gedrag lijkt samen te hangen met de mate waarin het gedrag 'dichterbij komt'. Onvriendelijke bejegening en schelden wordt meer geaccepteerd dan meer fysieke vormen van bedreiging en schade die medewerkers raken in de persoonlijke ruimte.

Aanleiding



Figuur 2: Aanleidingen voor ongewenst gedrag; meer antwoorden mogelijk (n = 513)

De aanleiding voor ongewenst gedrag kan liggen in een negatief beeld van de organisatie, geen begrip voor het nut van het werk of wanneer de burger wordt aangesproken op gedrag.

OP BASIS VAN DE RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE IS EEN TOP 10 VAN VEELVOORKOMENDE VORMEN VAN ONGEWENST GEDRAG OPGESTELD. DEZE BESTAAT UIT:

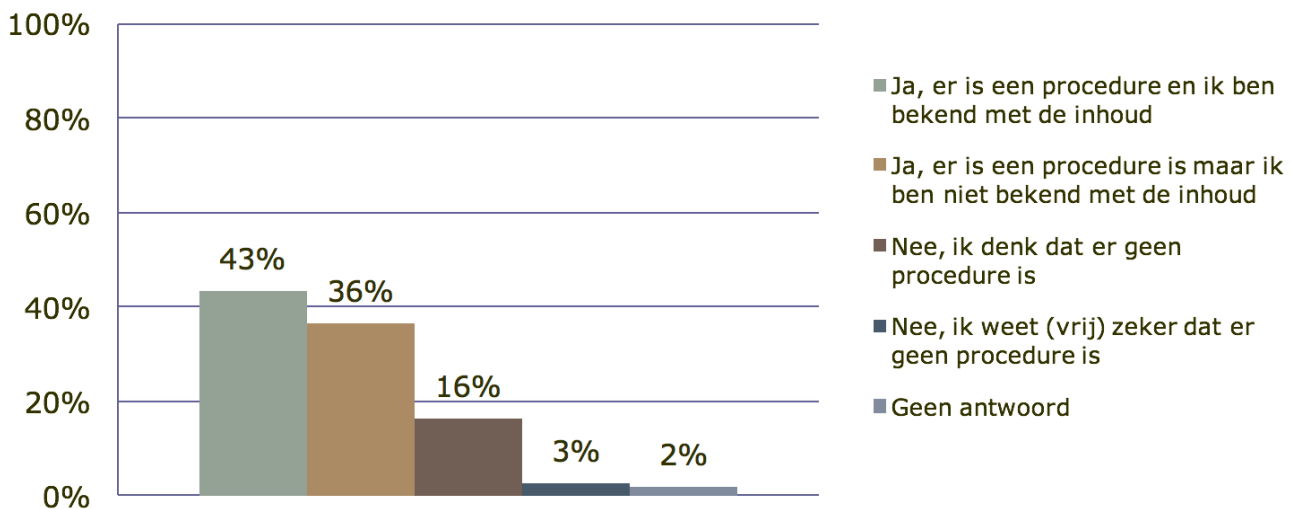
- 1 Onvriendelijke bejegening
- 2 Uitschelden
- 3 Chanteren/manipuleren
- 4 Bedreigen zonder voorwerp
- 5 Aanraken
- 6 Bedreigen met voorwerp
- 7 Schade eigendommen werk
- 8 Persoonlijk letsel/schade
- 9 Gevaarlijk en provocerend gedrag
- 10 Verbaal geweld over de telefoon/marifoon

Top-10

Meer in het algemeen constateren de medewerkers een verruwing en verharding van de maatschappij en een daling van respect. Mensen hebben vooral oog voor het eigenbelang en zijn sneller geïrriteerd als ze moeten wachten.

Medewerkers richten zich in hun acties bij ervaringen met agressie en geweld vooral op meldingen bij de leidinggevenden (56%) en het bespreken met collega's (63%).

Over de acties die de organisatie neemt, is het merendeel tevreden. In totaal is 43% van de medewerkers bekend met de procedures en kent de inhoud, 36% van de medewerkers weet dat er procedures zijn, maar kent de inhoud niet. Daarnaast denkt 16% dat er geen procedure is. Gelet op deze resultaten zijn er mogelijkheden tot verbetering.



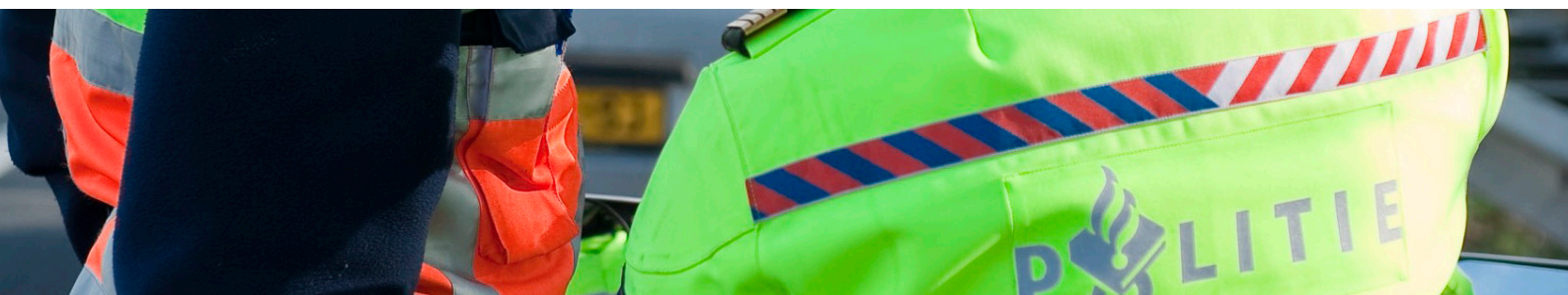
Figuur 3: Aanwezigheid en bekendheid met procedure (n= 513)

Aanbevelingen en vervolgstappen

De uitkomsten van deze enquête, de aard en de omvang van deze incidenten, de mate waarin procedures bekend zijn bij de medewerkers en de wijze waarop ermee wordt omgegaan, nopen tot actie. Het eerste actiepunt is dat er vanuit het hoogste management een stevig statement gemaakt dient te worden dat agressie en geweld in geen enkel geval wordt geaccepteerd. De uitkomsten van de enquête geven aanleiding de beleidsafspraken ten aanzien van ongewenst gedrag binnen elke organisatie opnieuw tegen het licht te houden. De volgende aanbevelingen staan hierin centraal:

1. Stel een organisatienorm ten aanzien van ongewenst gedrag op. Laat burgers weten wat uw organisatienorm ten aanzien van ongewenst gedrag is.
2. Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden. Maak dit mogelijk op een eenvoudige, laagdrempelige manier.
3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader.
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Bron: Handreiking agressie en geweld 2011



Vervolgstappen Platform WOW

Inmiddels is besloten dat vanuit Platform WOW de Landelijke Norm Veilig Publieke Taak uit 2008 wordt onderschreven. [1]
Deze norm stelt dat:

- Aggressie en geweld worden nooit getolereerd
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen
- Volg de aanwijzingen van de professional op
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet

Op basis van deze norm kunnen de diverse organisaties hun eigen beleid uitbouwen, extra organisatie-specifieke normen en huisregels opstellen.

In Platform WOW-verband werken wij aan een (online) toolbox omgang agressie en geweld, het opstarten van een kennisnetwerk agressie en geweld en voortdurende communicatie en aandacht voor agressie en geweld tegen medewerkers.

Meer informatie?

Neem contact op met Kim Hofhuis of Ariaa Vermeulen van Platform WOW via Kim.hofhuis@platformwow.nl of Ariaa.vermeulen@platformwow.nl

[1] <https://www.agressievrijwerk.nl/voorbereiden/normen>

