

Vergaderjaar 2009–2010

**28 684**

**Naar een veiliger samenleving**

**Nr. 248**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 oktober 2009

Hierbij bied ik u het onderzoek van Research voor Beleid aan «Tussen agressiebeleid en praktijk», een onderzoek naar de aanpak van agressie en geweld in organisaties met een publieke taak.<sup>1</sup>

Naar aanleiding van een verzoek<sup>2</sup> van mijn collega van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heb ik een toezegging gedaan om de maatregelen te evalueren op het terrein van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak die door werkgevers worden genomen.

Het onderzoek richt zich op de succes- en faalfactoren bij de implementatie en toepassing van en toegepaste maatregelen door organisaties tegen agressie en geweld. Met dit onderzoek wil het ministerie van SZW werkgevers met een publieke taak helpen effectievere maatregelen in te zetten tegen agressie en geweld op grond van de nieuwe Arbowet en van aanbevelingen uit het Programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het Ministerie van BZK.

Het onderzoek is kwalitatief van aard en is gebaseerd op vijftien case-studies in zes (deel)sectoren: publiek transport, ambulancevervoer, brandweer, UWV Werkbedrijf, GGZ en Jeugdzorg. De onderzoeksresultaten geven een goed beeld van de maatregelen die publieke organisaties nemen, maar zijn niet representatief voor alle organisaties in Nederland. Uit het onderzoek komen de volgende aanknopingspunten voor werkgevers naar voren:

- Geef agressiebeleid structureel prioriteit en laat het niet, zoals nu meestal het geval is, afhankelijk zijn van incidenten.
- Maak agressie bespreekbaar, omdat het onderzoek toont dat in sommige organisaties agressie en geweld moeilijk bespreekbaar is.
- Maak gebruik van de 8 aanbevelingen van Veilige Publieke Taak, want de meeste organisaties hebben de aanbevelingen maar in beperkte mate overgenomen.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 28 684, nr. 191.

- Zero tolerance slim inzetten is zinvol, maar het werkt alleen goed als ook tegelijk deze norm wordt uitgedragen en informele controle wordt bevorderd.
- Maak gebruik van goede voorbeelden die er zijn en probeer niet zelf het wiel uit te vinden, zoals nu vaak gebeurt.
- Beschouw agressiebeleid als een organisch proces en probeer niet wat de meeste onderzochte werkgevers doen, de voorschriften en procedures louter top down vast te leggen.
- Sla de brug naar andere beleidsterreinen, wat te weinig plaatsvindt, en leg een koppeling naar andere terreinen, zoals P-beleid.
- Kies voor een praktische insteek als het verkorten van wachttijden, of de gelegenheid geven tot het stellen van vragen; vaak zijn aanleidingen voor agressief gedrag namelijk erg concreet.
- Veiligheidsbeleving is net zo relevant als objectieve veiligheid en ligt in zaken als alarmknoppen, open ruimtes, zichtbare beveiliging.
- Zorg voor toegankelijk informatie, dus geen omvangrijke protocollen wat bij de meeste organisaties het geval is, maar geef praktische tips, of goede briefing.
- Stimuleer aangifte en begeleidt de medewerker bij aangifte, omdat de aangiftebereidheid opvallend laag blijkt te zijn. Doorslaggevend is dat anoniem aangifte doen niet altijd goed mogelijk is.

In het AO van 23 september '09 hebben enkele fracties gevraagd hoe de maatregelen uit het programma Veilige Publieke Taak en het voorgenomen programma Agressie en Geweld in de publieke sector van de AI in 2010 elkaar kunnen versterken. De Arbeidsinspectie zal in 2010 van het onderwerp agressie en geweld in publieke functies een thema maken. De inzet van de AI zal in de eerste plaats bestaan uit inspecties. Inspecties worden verricht in de keten van werk en inkomen (sociale diensten en UWV werkbedrijf), bij diverse zorgdoelgroepen, o.a. verslavingszorg, asielzoekerscentra, thuiszorg, huisartsenposten en crisisdiensten, bij verkeersregelaars en chauffeurs in het openbaar vervoer en bij brandweerkorpsen. Daarnaast kunnen in een programma instrumenten als onderzoek, communicatie en voorlichting worden ingezet, gericht op alle sectoren met een publieke taak. Het doel hiervan is de naleving van de Arbowet te bevorderen ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld. Deze aanpak van de Arbeidsinspectie sluit daarmee aan op de brede aanpak van het Ministerie van BZK (project VPT) naar aanleiding van het kwantitatieve BZK onderzoek naar agressie en geweld in 15 sectoren met een publieke taak.

Ik meld u voorts dat ik door middel van de resultaten van eerdergenoemde inspecties, maar ook via de Arbobalans zal kunnen monitoren wat voor specifieke knelpunten er zijn voor werkgevers op het punt van aanpak van agressie en geweld. Dit geeft mij mogelijkheden om waar nodig werkgevers gericht te stimuleren bij het nemen van hun verantwoordelijkheid om een adequaat arbobeleid te ontwikkelen op het terrein van agressie en geweld.

Agressie en geweld vind ik niet acceptabel, dat geldt eens te meer als deze gericht zijn tegen werknemers die voor onze samenleving belangrijke publieke taken vervullen. Ik constateer dat een daadwerkelijk effectieve aanpak van agressie en geweld vooral vraagt om het onderwerp in de «hoofden en harten» van zowel leidinggevenden als werknemers te krijgen. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor de Arbowet blijf ik alert op de aanpak van agressie en geweld voor werknemers met een publieke taak en ik blijf dit doen in afstemming met mijn collega van BZK, die de regierol heeft op de aanpak van agressie en geweld bij werkgevers met een publieke taak. Zoals door mij is toegezegd in het AO van 23 september, informeer ik u nog nader in een brief van mij en mijn collega van

BZK, waarin ik de samenhang van maatregelen ter voorkoming van agressie en geweld zal schetsen.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
J. P. H. Donner