

Voorkomen van agressie en geweld in organisaties

Landelijk rapport

opdrachtgever expertisecentrum Veilige Publieke Taak

auteur CAOP Research

datum 3 april 2014

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding | 5 |
| 2 | Achtergrondgegevens | 6 |
| 3 | Normen uitdragen | 8 |
| 4 | Melding agressie | 10 |
| 5 | Registreren van incidenten | 11 |
| 6 | Training en scholing werknemers | 12 |
| 7 | Reactie naar dader | 13 |
| 8 | Aangifte doen | 14 |
| 9 | Schade verhalen | 15 |
| 10 | Nazorg verlenen | 17 |
| 11 | Aard en omvang van agressie en geweld | 18 |
| 12 | Conclusie | 19 |

Hoofdstuk 1. Inleiding

In opdracht van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak heeft CAOP Research in de periode februari tot en met maart 2014 onderzoek uitgevoerd naar het voorkomen van agressie en geweld in organisaties. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te bieden in de mate waarin organisaties normen hebben, gericht op het omgaan met agressie en geweld en de mate waarin organisaties maatregelen nemen om agressie en geweld in hun organisatie te voorkomen. Vanuit de Arbocatalogus agressie en geweld zijn voor werkgevers met een publieke taak acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid. In dit onderzoek wordt bij deze maatregelen aangesloten.

De acht maatregelen zijn:

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.
2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
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.

Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de mate waarin medewerkers in organisaties in het verleden te maken hebben gehad met agressie en geweld en de aard hiervan en wordt door het onderzoek inzichtelijk of organisaties behoefte hebben aan ondersteuning bij het omgaan met en het voorkomen van agressie en geweld in hun organisatie.

Opzet

Het onderzoek richt zich op de doelgroep die het expertisecentrum Veilige Publieke Taak beoogt aan te spreken. Dit zijn medewerkers van organisaties met een publieke taak in de sectoren onderwijs, openbaar bestuur in enge zin (Rijk, Provincies, Gemeenten, Waterschappen), openbaar vervoer, sociale zekerheid, veiligheid en justitie, woningcorporaties en zorg.

Deze doelgroep is op verschillende manieren uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er zijn allereerst brieven verstuurd naar 2.485 adressen vanuit het klantbestand van het expertisecentrum, met daarin de uitnodiging om deel te nemen aan een online enquête over agressie en geweld. Aanvullend zijn per e-mail respondenten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Dit zijn personen die bij een voorgaand onderzoek aangegeven hebben deel te willen nemen aan vervolgonderzoek. Tot slot zijn, eveneens per e-mail, respondenten benaderd die zijn aangeleverd door drie regionale projectleiders. Ook aan deze respondenten is gevraagd de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 599 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld.

Landelijk rapport

De resultaten van het onderzoek worden op twee manieren teruggekoppeld aan het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Enerzijds is een rapport opgesteld met daarin een beschrijving van de landelijke situatie. In dit landelijke rapport worden de belangrijkste conclusies uit het onderzoek grafisch weergegeven en geduid. Anderzijds is een regionaal tabellenrapport opgesteld, waarin de situatie per VPT-regio is uiteengezet. Het regionale tabellenrapport bevat, anders dan het landelijke rapport, enkel cijfermatige informatie, zonder verdere duiding van deze gegevens. Het rapport dat nu voor u ligt, is het landelijke rapport.

Hoofdstuk 2. Achtergrondgegevens

In totaal hebben 599 respondenten de enquête ingevuld. Hiervan zijn 345 respondenten schriftelijk benaderd, 208 respondenten komen uit de groep die al eerder aan onderzoek hebben meegewerkt en 50 respondenten zijn afkomstig uit de groep potentiële respondenten die door de regioprojectleiders zijn aangeleverd.

Meerderheid op de hoogte van VPT-regio

Van de 599 respondenten hebben 348 respondenten (58%) aangegeven aangesloten te zijn bij of op de hoogte te zijn van het bestaan van een VPT-regio (zie tabel 1).

Tabel 1 *Bent u op de hoogte van het bestaan van een VPT-regio?*

| | Aantal | % |
|---|--------|----|
| Ja, ik ben aangesloten bij een VPT-regio | 94 | 16 |
| Ja, ik bezoek regionale activiteiten van een VPT-regio | 60 | 10 |
| Ja, ik ben op de hoogte van VPT-regio's, maar ben er niet bij aangesloten en bezoek ook geen regionale activiteiten | 194 | 32 |
| Nee, ik ben niet op de hoogte van het bestaan van een VPT-regio | 251 | 42 |

Een tiende van de 348 respondenten, die hebben aangegeven aangesloten te zijn bij of op de hoogte te zijn van het bestaan van een VPT-regio, is afkomstig uit Regio Noord 3. Eveneens 10% van deze groep respondenten behoort tot de regio Drechtsteden en nog eens 10% valt onder de regio Oost Brabant. In tabel 2 is de verdere verdeling naar regio's af te lezen.

Tabel 2 *Kunt u aangeven welke regio het betreft?*¹

| | Aantal | % |
|-----------------------|--------|----|
| Regio Noord 3 | 35 | 10 |
| Drechtsteden | 35 | 10 |
| Oost Brabant | 34 | 10 |
| Midden-Nederland | 31 | 9 |
| Zuid-Holland Zuid | 30 | 9 |
| Noord Holland | 30 | 9 |
| Limburg | 30 | 9 |
| Den Haag | 22 | 6 |
| IJsselland | 19 | 5 |
| Gelderland-Midden | 16 | 5 |
| Noord-Oost Gelderland | 14 | 4 |
| Twente | 14 | 4 |
| Rotterdam | 12 | 3 |
| Amsterdam | 11 | 3 |
| Midden Holland | 8 | 2 |
| Gelderland-Zuid | 7 | 2 |

Bijna alle respondenten (96%) zijn betrokken bij het voorkomen van agressie en geweld tegen medewerkers. Van deze respondenten is ruim de helft (52%) bekend met de acht maatregelen uit

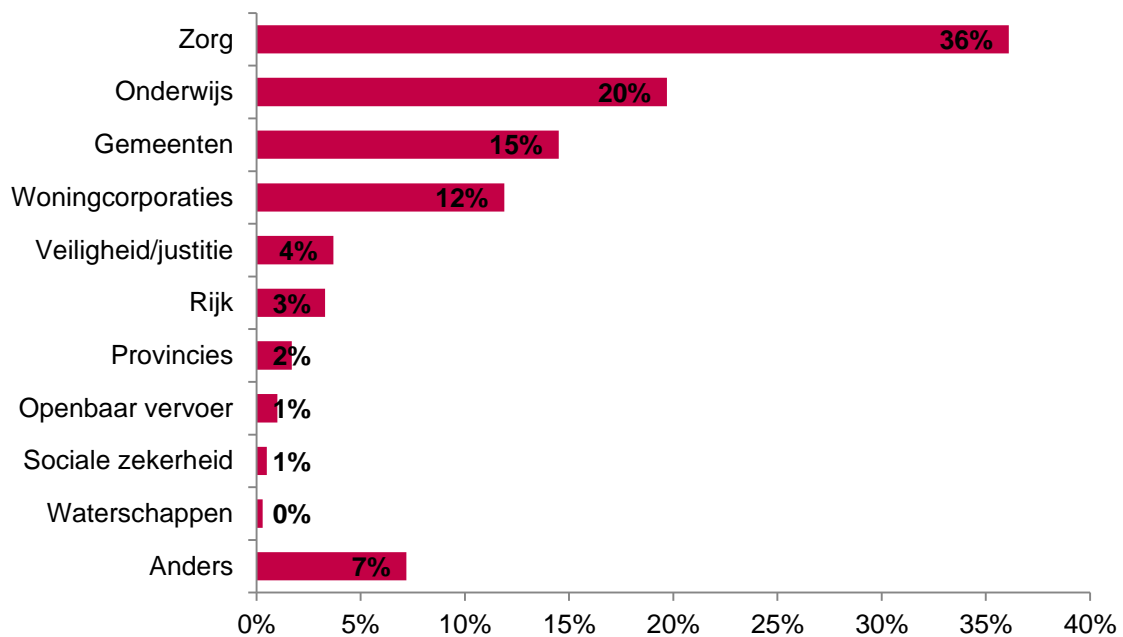
¹ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven aangesloten te zijn bij of op de hoogte te zijn van een VPT-regio (n=348).

het landelijk programma VPT. Een derde van de respondenten (33%) is enigszins bekend met de acht maatregelen.

Respondenten vooral werkzaam in de zorg

De meeste respondenten zijn werkzaam in de sector zorg (36%), gevolgd door onderwijs (20%), gemeenten (15%) en woningcorporaties (12%). Figuur 1 toont alle sectoren waar de respondenten werkzaam in zijn.

Figuur 1 In welke sector bent u werkzaam?



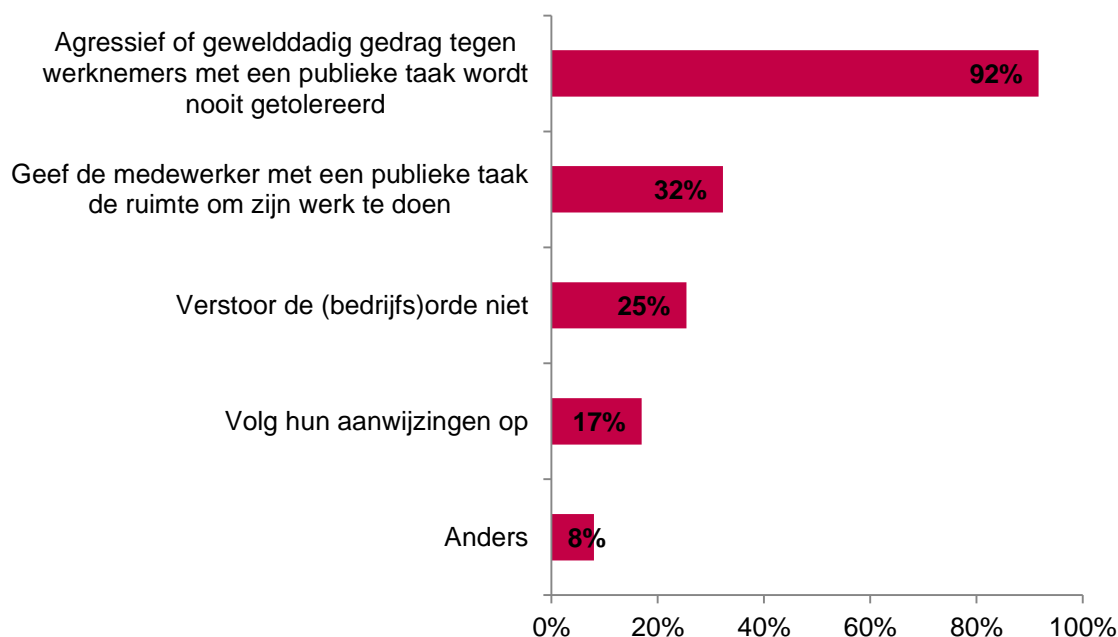
Hoofdstuk 3. Normen uitdragen

De eerste maatregel van het landelijk programma VPT betreft 'normen uitdragen'. In mei 2008 hebben vertegenwoordigers uit alle sectoren de landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Hiermee hebben zij verklaard dat zij zullen uitdragen dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit wordt getolereerd.

Meerderheid heeft specifieke organisatienormen

Ruim drie kwart van de respondenten (76%) geeft aan dat hun organisatie specifieke organisatienormen ten aanzien van agressie en geweld heeft. De organisatienorm 'agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd' wordt door deze groep respondenten het meest vaak gehanteerd (zie figuur 2). Twee derde van de respondenten (66%) geeft aan dat (zeer) veel medewerkers op de hoogte zijn van de organisatienormen. Volgens 8% zijn (zeer) weinig medewerkers van deze normen op de hoogte.

Figuur 2 Welke organisatienormen hanteert u? Meerdere antwoorden mogelijk²



Ambitie om landelijke normen toe te gaan passen

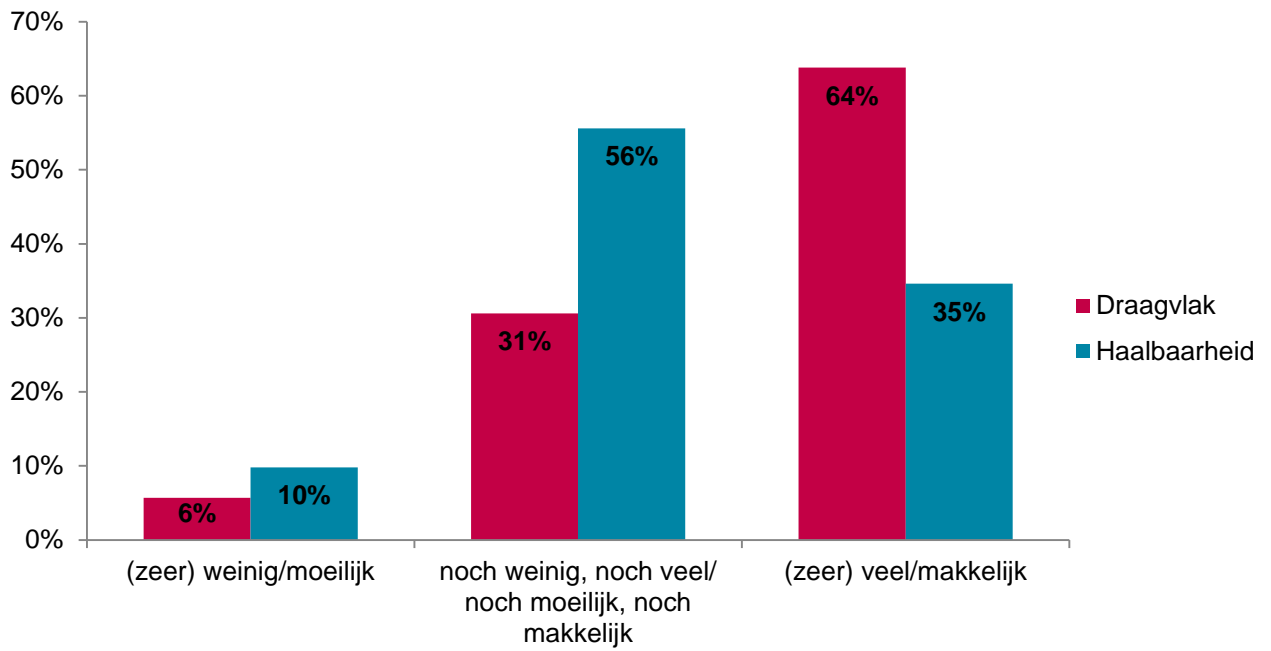
Een ruime meerderheid (64%) beoordeelt het draagvlak om de landelijke VPT-normen toe te passen binnen de organisatie als (zeer) groot. Bijna een derde van de respondenten (31%) denkt dat er noch weinig, noch veel draagvlak voor zal zijn. 6% denkt dat er binnen de organisatie (zeer) weinig draagvlak voor de VPT-normen zal zijn.

Wat betreft de haalbaarheid om de landelijke VPT-normen toe te passen binnen de organisatie, denkt de meerderheid (56%) dat dit noch moeilijk noch makkelijk zal zijn (zie figuur 3). De helft van de respondenten (50%) zegt wel een (zeer) grote ambitie te hebben om komend jaar de landelijke normen toe te gaan passen, bij 9% is deze ambitie (zeer) klein.

² Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven specifieke organisatienormen ten aanzien van agressie en geweld te hebben (n=452).

Figuur 3

Hoe beoordeelt u het draagvlak/de haalbaarheid binnen uw organisatie om de landelijke VPT-normen toe te (gaan) passen?



Hoofdstuk 4. Melding agressie

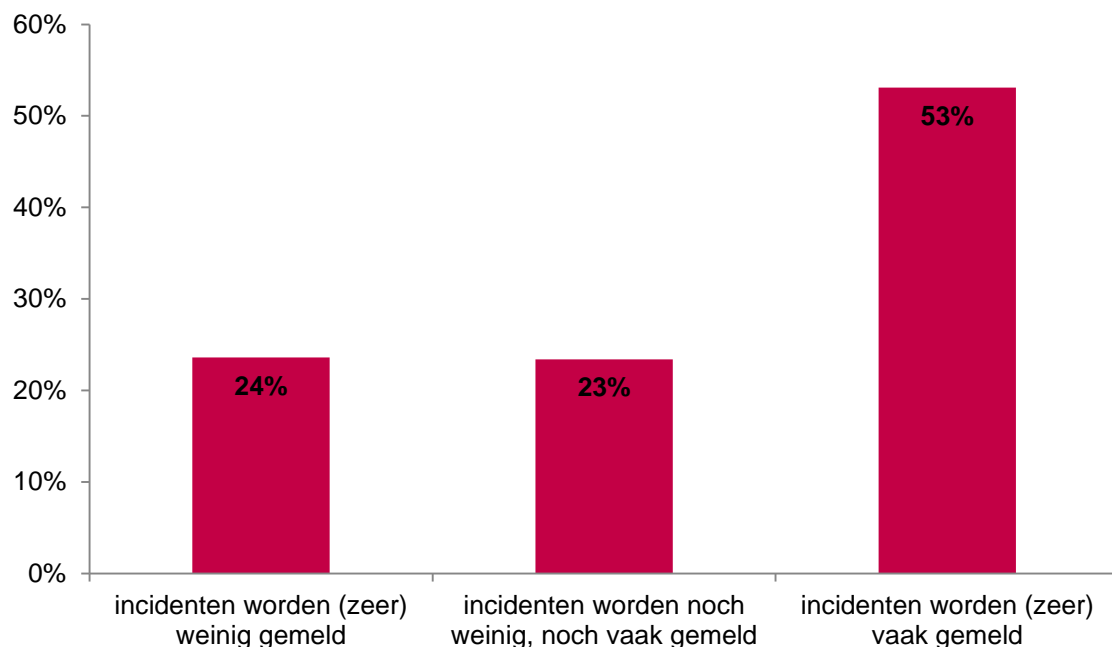
De tweede maatregel is 'melding agressie'. Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's en ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen en zijn ook anderen, zoals collega-werknemers en politie, in staat adequate maatregelen te treffen.

Ruime meerderheid organisaties heeft meldingsprocedure

88% van de respondenten geeft aan dat hun organisatie op dit moment een meldingsprocedure voor agressie en geweld heeft, waarin onder andere staat wat, wanneer en bij wie gemeld moet worden als er sprake is van agressie en geweld. 72% van deze groep respondenten geeft aan dat (zeer) veel medewerkers binnen de organisatie op de hoogte zijn van deze meldingsprocedure, volgens 6% zijn (zeer) weinig medewerkers hiervan op de hoogte.

Ruim de helft van de respondenten die werkzaam is in een organisatie met een meldingsprocedure (53%) heeft het idee dat incidenten van agressie en/of geweld (zeer) vaak worden gemeld (zie figuur 4). 63% geeft aan een (zeer) grote ambitie te hebben om komend jaar de meldingsbereidheid van de medewerkers te vergroten. 31% noemt deze ambitie noch klein, noch groot en 6% van de respondenten zegt een (zeer) kleine ambitie te hebben om de meldingsbereidheid te vergroten.

Figuur 4 *In hoeverre heeft u het idee dat incidenten van agressie en/of geweld worden gemeld?³*



³ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie op dit moment een meldingsprocedure heeft (n=517).

Hoofdstuk 5. Registreren van incidenten

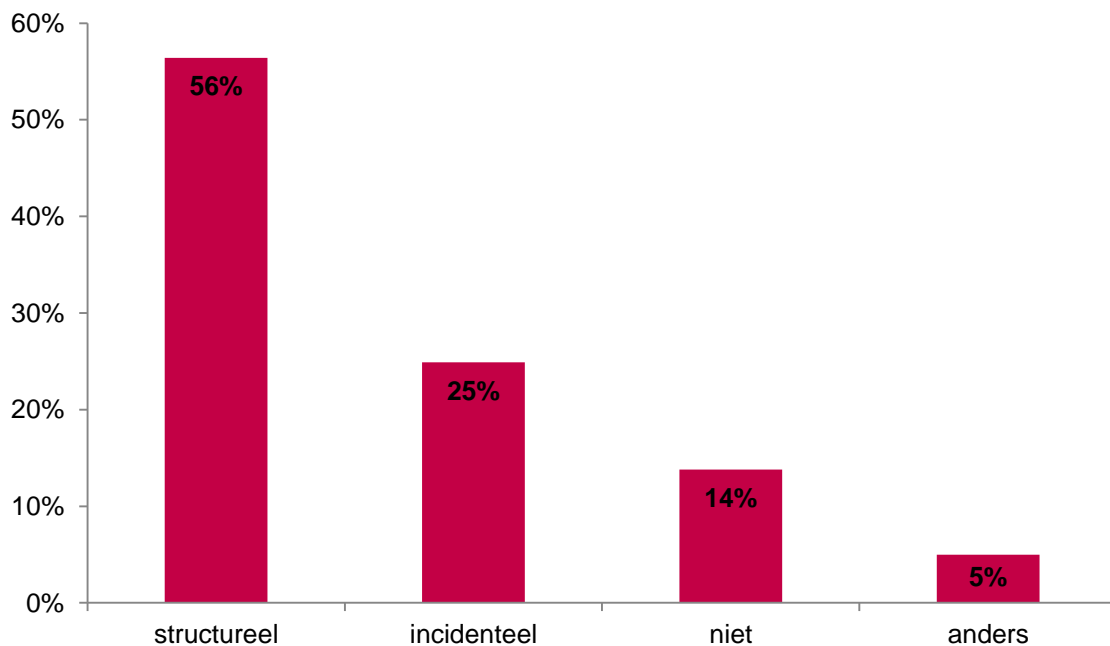
De derde maatregel is het 'registreren van incidenten'. Het registreren van agressie en geweld is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, bij het doen van aangiften, de dossieropbouw door werkgever en/of politie en het verhalen van schade. Dit is van belang voor een aanpak op maat. Registratie betekent ook de eerste stap in de nazorg van medewerkers.

Uniforme manier om incidenten te registreren vaak aanwezig

Ruim acht op de tien respondenten (82%) heeft binnen de organisatie een uniforme manier om incidenten ten aanzien van agressie en geweld te registreren: 48% via een registratiesysteem en 34% volgens een vast format. 13% geeft aan dat de organisatie geen uniform registratiesysteem of format kent.

Bij ruim de helft van de respondenten die een uniform registratiesysteem of format hebben (56%), maken incidentenregistraties structureel onderdeel uit van managementinformatie. Bij een kwart is dit incidenteel het geval en 14% van de respondenten geeft aan dat incidentenregistraties geen onderdeel uitmaken van managementinformatie (zie figuur 5). 58% van alle respondenten zegt een (zeer) grote ambitie te hebben om komend jaar incidenten uniform vast te gaan leggen, 8% heeft hier (zeer) kleine ambitie voor.

Figuur 5 *In hoeverre maken incidentenregistraties onderdeel uit van managementinformatie?⁴*



⁴ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie een uniform registratiesysteem of format voor het vastleggen van incidenten ten aanzien van agressie en geweld heeft (n=488).

Hoofdstuk 6. Training en scholing werknemers

De vierde maatregel is 'training en scholing werknemers'. Periodieke training van medewerkers kan agressie en geweld helpen beperken of zelfs voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van werknemers zelf en die van collega's.

Kwart respondenten werkt in organisatie zonder trainings- en scholingsprogramma

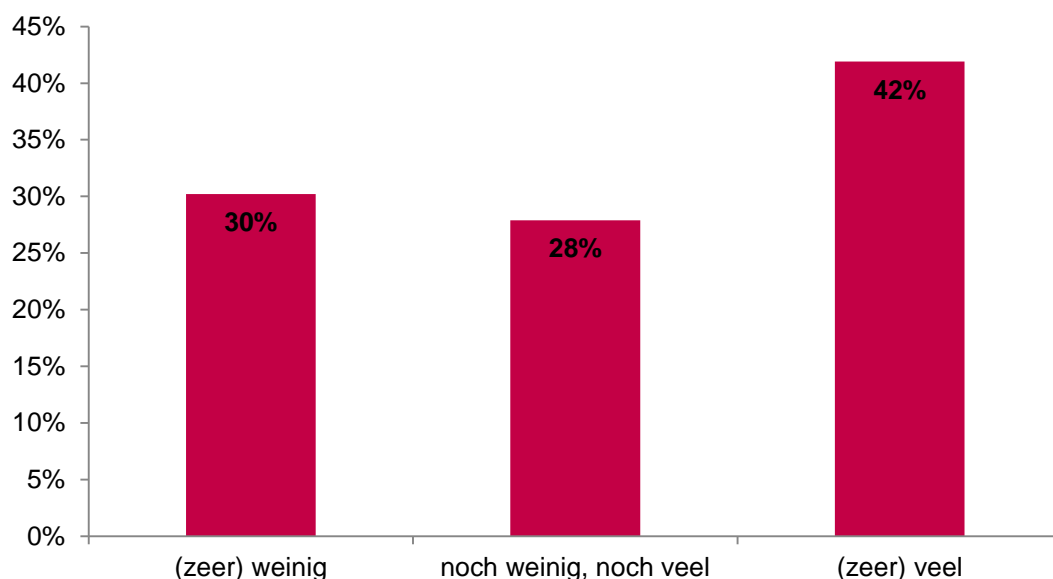
Ruim zes op de tien respondenten (64%) heeft op dit moment binnen de organisatie een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld. Ruim een kwart (27%) geeft aan dat de organisatie geen programma heeft gericht op het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld.

48% van de respondenten met een trainings- en scholingsprogramma binnen de organisatie geeft aan dat (zeer) veel medewerkers het afgelopen jaar training en/of scholing hebben gevolgd in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld. Ruim twee op de tien respondenten (21%) geven aan dat (zeer) weinig medewerkers het afgelopen jaar dergelijke training en/of scholing hebben gevolgd.

Ruim helft respondenten heeft ambitie om werknemers training te geven

Volgens 42% van de respondenten krijgen (zeer) veel nieuwe medewerkers gemiddeld binnen een half jaar na aanstelling informatie of voorlichting over de aanpak van agressie en geweld (zie figuur 6). Ruim de helft van alle respondenten (52%) heeft een (zeer) grote ambitie om komend jaar (nieuwe) werknemers een training op het gebied van agressie en geweld te laten volgen. 14% heeft wat dit betreft een (zeer) beperkte ambitie.

Figuur 6 *Hoeveel nieuwe medewerkers krijgen binnen een half jaar na aanstelling gemiddeld genomen informatie/voorlichting over de aanpak van agressie en geweld?⁵*



⁵ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie een trainings- en scholingsprogramma in het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld heeft (n=383).

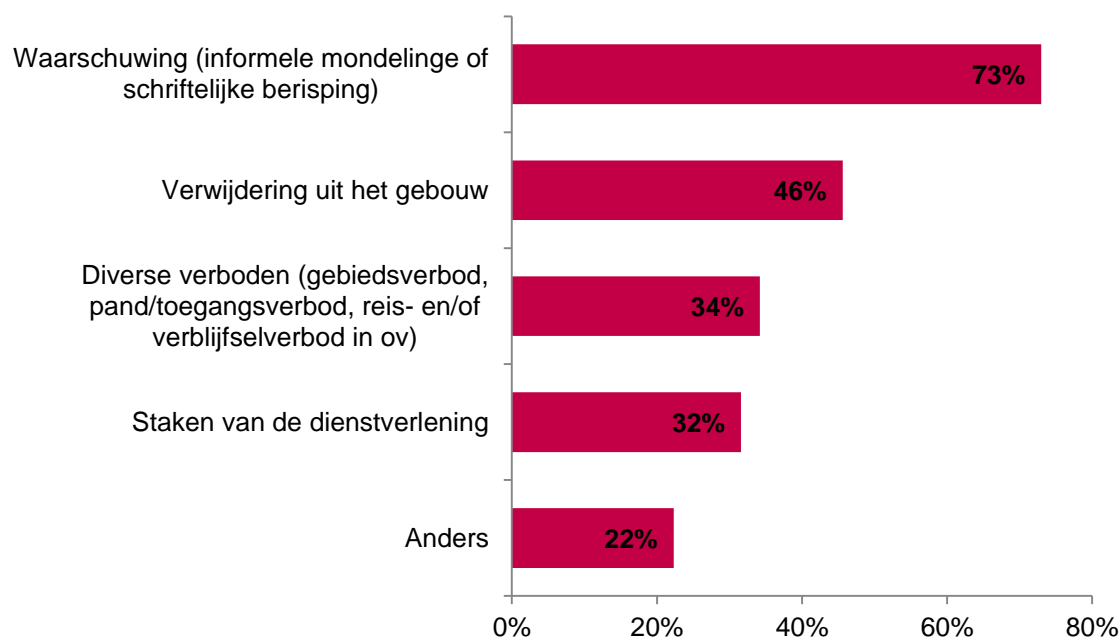
Hoofdstuk 7. Reactie naar dader

De vijfde maatregel is de 'reactie naar dader'. De meest effectieve aanpak is een snelle reactie, zodat de dader direct wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Een lik-op-stuk reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. De werkgever geeft in principe binnen 48 uur een reactie naar de dader.

Waarschuwing meest voorkomende reactiemogelijkheid

Ruim zeven op de tien respondenten (71%) geeft aan dat de organisatie over reactiemogelijkheden richting de dader beschikt, 21% heeft dat niet. Bij organisaties die beschikken over reactiemogelijkheden richting de dader, vindt een waarschuwing het meest vaak plaats (73%), gevolgd door verwijdering uit het gebouw (46%), diverse verboden (34%) en het staken van dienstverlening (32%, zie figuur 7).

Figuur 7 Welke van onderstaande reacties zijn in uw organisatie het afgelopen jaar ingezet? Meerdere antwoorden mogelijk⁶



47% van alle respondenten heeft een (zeer) grote ambitie om komend jaar als organisatie reactiemogelijkheden richting de dader toe te gaan passen, bij 39% is deze ambitie noch klein noch groot en bij 14% van de respondenten is de ambitie om komend jaar reactiemogelijkheden toe te gaan passen (zeer) klein.

⁶ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie over reactiemogelijkheden richting de dader beschikt (n=426).

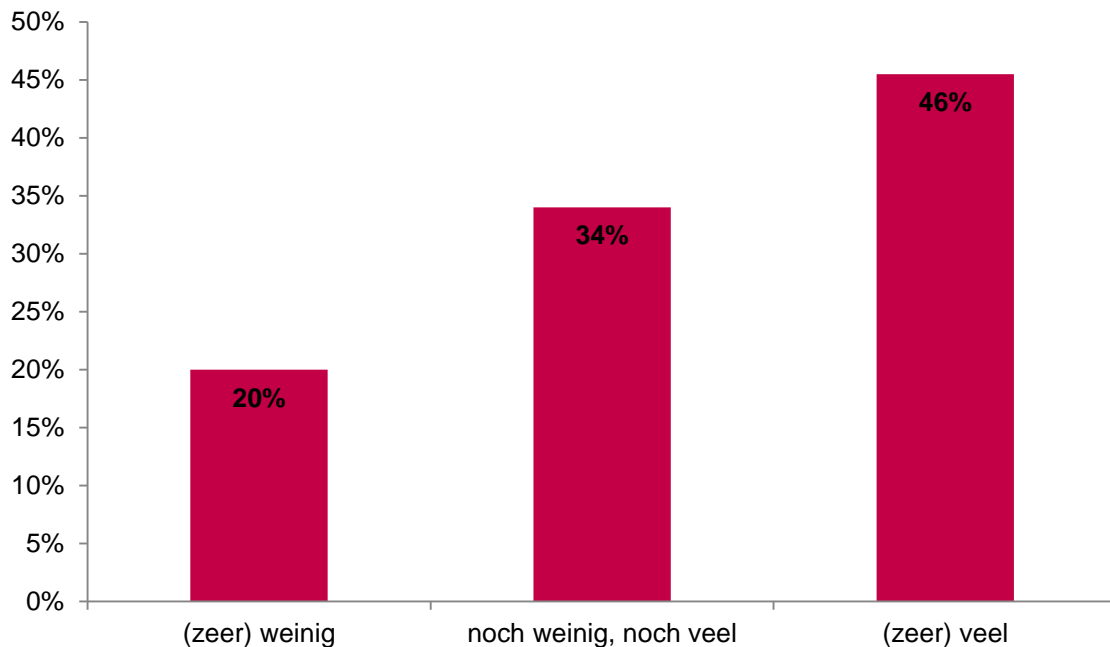
Hoofdstuk 8. Aangifte doen

De zesde maatregel is 'aangifte doen'. Aangifte door de werkgever laat zien dat deze agressie en geweld niet accepteert. Bovendien vergroot aangifte en/of melding van agressie en geweld door de werkgever, werknemer (slachtoffer) en getuigen, de kans dat de dader wordt gepakt.

Meerderheid heeft procedure voor het doen van aangifte

72% van de respondenten geeft aan dat de organisatie een procedure heeft voor het doen van aangifte. Bij ruim twee op de tien respondenten (22%) is dit niet het geval. Van de respondenten die hebben aangegeven binnen de organisatie een procedure te hebben voor het doen van aangifte, zegt 46% dat (zeer) veel medewerkers op de hoogte zijn van deze procedure. Volgens 20% van deze groep respondenten zijn (zeer) weinig medewerkers op de hoogte (zie figuur 8).

Figuur 8 *Hoeveel medewerkers zijn op de hoogte van procedures voor het doen van aangifte?*⁷



Bij 71% van de respondenten die werkzaam zijn in organisaties met een procedure voor aangifte zijn medewerkers aangewezen voor de coördinatie van de aangifteprocedure. Bij 22% van deze groep respondenten is dit niet het geval.

Bijna de helft van alle respondenten (45%) heeft een (zeer) grote ambitie om komend jaar een aangifteprocedure te gebruiken, bij 14% is deze ambitie (zeer) klein.

⁷ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie een procedure heeft voor het doen van aangifte (n=429).

Hoofdstuk 9. Schade verhalen

De zevende maatregel is gericht op het verhalen van schade. Een werkgever geeft een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Hiermee onderstreept de werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

Schade wordt niet altijd verhaald op dader

48% van de respondenten geeft aan dat de organisatie *geen* beleid heeft gericht op het verhalen van schade op de dader, bij 44% is dit wel het geval. 64% van de respondenten die werkzaam zijn in een organisatie met schadebeleid, geeft aan dat de organisatie het afgelopen jaar geen materiële en immateriële schade op de dader heeft verhaald. Bij 13% is dit één keer het geval geweest. Enkele organisaties hebben het afgelopen jaar 100 tot 350 gevallen gehad waarin zich materiële en immateriële schade heeft voorgedaan en dit is verhaald op de dader (zie tabel 3). Indien een schadebedrag door de rechter wordt toegewezen, komt het bedrag van € 500,- het meest vaak voor (in vijf keer van de gevallen). Negen op de tien respondenten (90%) geven aan dat de organisatie medewerkers die slachtoffer zijn geworden ondersteunt bij het voegen in een strafproces.

Tabel 3 Hoeveel gevallen zijn er het afgelopen jaar geweest waarin zich materiële en immateriële schade heeft voorgedaan en dit is verhaald op de dader?⁸

| | Aantal | % |
|-----|--------|----|
| 0 | 169 | 64 |
| 1 | 35 | 13 |
| 2 | 19 | 7 |
| 3 | 12 | 5 |
| 4 | 6 | 2 |
| 5 | 12 | 5 |
| 10 | 6 | 2 |
| 12 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 0 |
| 23 | 1 | 0 |
| 25 | 1 | 0 |
| 30 | 2 | 1 |
| 45 | 2 | 1 |
| 50 | 1 | 0 |
| 88 | 1 | 0 |
| 100 | 1 | 0 |
| 115 | 2 | 1 |
| 200 | 1 | 0 |
| 250 | 1 | 0 |
| 300 | 1 | 0 |
| 302 | 1 | 0 |
| 330 | 1 | 0 |
| 350 | 1 | 0 |

⁸ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie een beleid heeft gericht op schade verhalen op de dader (n=264).

41% van alle respondenten zegt een (zeer) grote ambitie te hebben om komend jaar beleid gericht op het verhalen van schade op de dader toe te gaan passen. 47% beschrijft deze ambitie noch als klein, noch als groot. 12% heeft een (zeer) kleine ambitie om dit beleid toe te gaan passen.

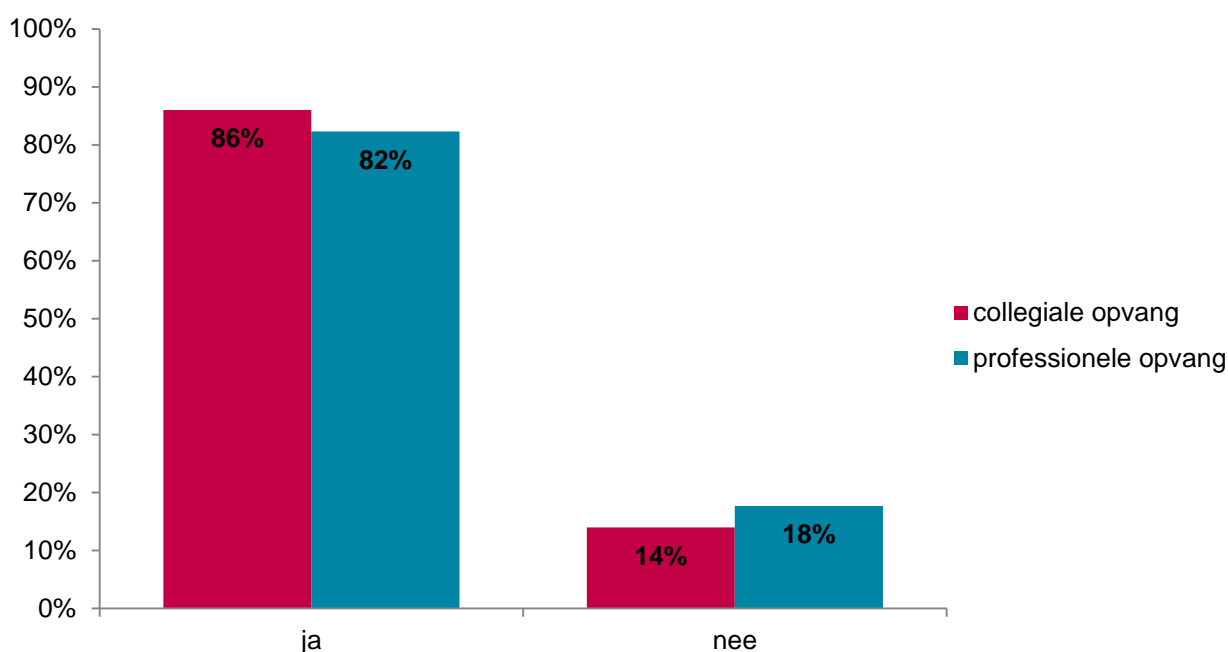
Hoofdstuk 10. Nazorg verlenen

De laatste maatregel is 'nazorg verlenen'. De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang en nazorg van hun werknemers en van hun eventuele bezoekers, die ook slachtoffer kunnen zijn.

Organisaties beschikken doorgaans over procedure voor opvang

78% van de respondenten geeft aan dat hun organisatie beschikt over een procedure voor de opvang van en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld. Van deze groep respondenten geeft 86% aan dat de organisatie collegiale opvang heeft geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld en bij 82% is er professionele opvang (zie figuur 9).

Figuur 9 Heeft uw organisatie collegiale/professionele opvang geregeld voor slachtoffers van agressie en geweld?⁹



45% van alle respondenten zegt een (zeer) grote ambitie te hebben om komend jaar (meer) nazorg aan slachtoffers te verlenen, bij 9% is deze ambitie (zeer) klein.

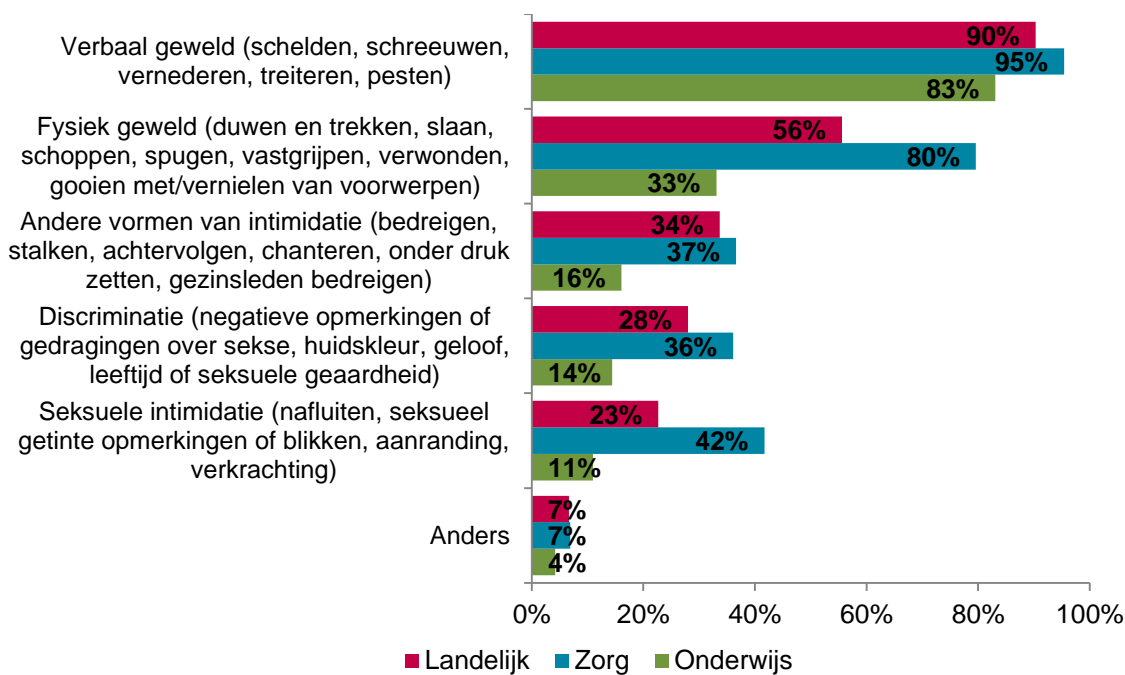
⁹ Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die hebben aangegeven dat de organisatie over een procedure voor opvang van en nazorg voor slachtoffers van agressie en geweld beschikt (n=469).

Hoofdstuk 11. Aard en omvang van agressie en geweld

Bijna de helft van de respondenten (48%) geeft aan dat medewerkers bij hun taakuitvoering (zeer) weinig in een situatie terecht komen waarbij sprake is van agressie en/of geweld. Bij bijna een kwart van de respondenten (24%) komen de medewerkers echter (zeer) vaak tijdens hun taakuitvoering in aanraking met agressie en/of geweld. Landelijk gezien komt verbaal geweld het meest vaak voor (90%), gevolgd door fysiek geweld (56%), andere vormen van intimidatie (34%), discriminatie (28%) en seksuele intimidatie (23%, zie figuur 10). Als gekeken wordt naar de twee grootste sectoren onder de respondenten, ligt de verdeling anders. Opvallend is dat in de zorg vrijwel alle vormen van agressie en geweld vaker voorkomen dan bij het landelijke beeld. Dit is met name het geval bij fysiek geweld (80% versus 56%), discriminatie (36% versus 28%) en seksuele intimidatie (42% versus 23%). In het onderwijs hebben medewerkers juist minder te maken met alle vormen van agressie en geweld in vergelijking met het landelijke beeld. Voor bijna alle vormen van agressie en geweld (met uitzondering van verbaal geweld) geldt dat het percentage in het onderwijs bijna de helft van het landelijk gemiddelde is.

73% van de respondenten geeft aan dat hun organisatie beschikt over gegevens over de aard en omvang van agressie en geweld binnen de organisatie. Volgens een vijfde (20%) beschikt de organisatie niet over deze gegevens.

Figuur 10 Kunt u bij elk van de onderstaande vormen van agressie en geweld aangeven of medewerkers hiermee te maken hebben gehad?



Vraag om ondersteuning vanuit VPT

168 respondenten (28%) zeggen behoefte te hebben aan ondersteuning vanuit het project VPT bij de verdere implementatie van hun beleid omtrent agressie en geweld. Hiervan hebben 145 respondenten ook daadwerkelijk hun contactgegevens ingevuld om hun van dienst te kunnen zijn bij de ondersteuning.

Hoofdstuk 12. Conclusie

In opdracht van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak heeft CAOP Research in de periode februari tot en met maart 2014 onderzoek uitgevoerd naar het voorkomen van agressie en geweld in organisaties. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te bieden in de mate waarin organisaties normen hebben, gericht op het omgaan met agressie en geweld en de mate waarin organisaties maatregelen nemen om agressie en geweld in hun organisatie te voorkomen. Vanuit de Arbocatalogus agressie en geweld zijn voor werkgevers met een publieke taak acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid. In dit onderzoek wordt bij deze maatregelen aangesloten. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de mate waarin medewerkers in organisaties in het verleden te maken hebben gehad met agressie en geweld en de aard hiervan en wordt door het onderzoek inzichtelijk of organisaties behoefte hebben aan ondersteuning bij het omgaan met en het voorkomen van agressie en geweld in hun organisatie.

Stimuleren van meldingen vaak gehanteerd

Uit het onderzoek blijkt dat op dit moment de maatregel 'stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden' binnen de organisaties waarin de respondenten werkzaam zijn het meest vaak wordt gehanteerd (88%). Ook de maatregelen 'registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers' (82%) en 'verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld' (78%) komen binnen de organisaties van de bevroegde respondenten vaak voor. De maatregel 'verhaal schade op de dader' wordt op dit moment nog het minst vaak toegepast binnen organisaties (44%). Ook training en scholing in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld staat nog niet bij alle organisaties op de agenda: 64% van de respondenten geeft aan dat hier aandacht wordt besteed.

Ambitie het grootst voor stimuleren melding agressie

Wat betreft de ambitie van de respondenten heeft men de grootste ambitie om komend jaar de meldingsbereidheid van medewerkers te vergroten (63%). Ook hebben respondenten een relatief grote ambitie om alle voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers te registreren (58%). Onder de respondenten is de ambitie het kleinst om komend jaar (nieuwe) werknemers een training op het gebied van agressie en geweld te laten volgen, reactiemogelijkheden richting de dader toe te gaan passen en een aangifteprocedure te gebruiken (in alle gevallen 14% (zeer) kleine ambitie¹⁰).

Relatief veel vormen van agressie en geweld in de zorg

Bijna de helft van de respondenten (48%) geeft aan dat medewerkers bij hun taakuitvoering (zeer) weinig in een situatie terecht komen waarbij sprake is van agressie en/of geweld. Bij bijna een kwart van de respondenten (24%) komen de medewerkers echter (zeer) vaak in aanraking met agressie en/of geweld. Landelijk gezien komt verbaal geweld het meest vaak voor (90%), gevolgd door fysiek geweld (56%), andere vormen van intimidatie (34%), discriminatie (28%) en seksuele intimidatie (23%). Opvallend is dat in de zorg vrijwel alle vormen van agressie en geweld vaker voorkomen dan bij het landelijke beeld. In het onderwijs hebben medewerkers juist minder te maken met alle vormen van agressie en geweld in vergelijking met het landelijke beeld.

Ruim een kwart van de respondenten geeft in het onderzoek aan behoefte te hebben aan ondersteuning vanuit het project VPT bij de verdere implementatie van hun beleid omtrent agressie en geweld.

¹⁰ Dit betreft het hoogste percentage met een '(zeer) kleine ambitie'. De overige 86% gaat grotendeels naar de antwoordcategorie 'noch kleine, noch grote ambitie', waardoor het aandeel '(zeer) grote ambitie' klein is.