

# GEVLOERD OP DE WERKVLOER

Overheid en bedrijfsleven pakken samen agressieve klanten aan

In het *Plan van aanpak geweld van het publiek, gericht tegen het bedrijfsleven* hebben overheid en bedrijfsleven zes projecten geformuleerd om het geweld op de werkvloer te beteugelen. Preventie, repressie en curatie gaan hand in hand. Heldere grenzen trekken gaat gepaard met verbetering van het sanctiearsenaal. Tot de preventieve maatregelen behoren ook de gratis training via internet van het personeel in de omgang met agressieve klanten en het ontsluiten van best practices. En waar het toch nog misgaat, biedt het Hoofdbedrijfschap Detailhandel gratis, 24 uur per dag, 7 dagen per week slachtofferhulp. Het plan van aanpak vloeit voort uit het *Actieplan tegen geweld*, waarover in dit derde voortgangsverslag bericht wordt..

door Ivoline van Erpecum

De auteur is als beleidsmedewerker werkzaam bij het ministerie van Justitie.

Conducteurs die zwartrijders beboeten, ambulancepersoneel dat te traag zou komen aansnellen, medewerkers van de Sociale Dienst die besluiten een uitkering te verlagen, verplegers die een psychisch labiele patiënt in bedwang moeten houden, winkeliers die een klant niet terwille zijn, agenten die de openbare orde moeten handhaven, al deze mensen die gewoon hun werk proberen te doen, hebben regelmatig te kampen met agressie en geweld. Vooral werknemers die met veel klanten contact hebben, zoals in de horeca, de detailhandel en in de publieke dienstverlening, lopen een grotere kans slachtoffer te worden van geweld. Hun risico op slachtofferschap neemt bovendien toe, wanneer uit de aard van hun werk de emoties van de klant hoog kunnen oplopen, bijvoorbeeld doordat ze boetes uitdelen, ingrijpen in de persoonlijke leefsituatie of levensreddend moeten optreden.

Wat de precieze omvang van het geweld tegen werknemers is, valt niet met zekerheid vast te stellen. Deels komt dit doordat lang niet altijd aangifte wordt gedaan. Tijdgebrek, onvoldoende vertrouwen in het recht en angst voor represailles zijn daar mede debet aan. Slachtofferenquêtes kunnen in theorie meer inzicht bieden in de omvang van het probleem, ware het niet dat de vele deelstudies die de afgelopen jaren op dit terrein zijn verricht, verschillende definities van geweld hanteren, waardoor van een optelsom van de onderzoeksresultaten geen sprake kan zijn. De een beperkt zich bijvoorbeeld tot (dreigen met)

**Vooraf werknemers die met veel klanten contact hebben, zoals in de horeca, de detailhandel en in de publieke dienstverlening, lopen een grotere kans slachtoffer te worden van geweld**



*Een koppel agenten handhaaft de openbare orde. In hun dagelijkse werk kan de politie met het aanspreken van burgers op hun gedrag, in sommige gevallen met agressie te maken krijgen | foto: Inge van Mill.*

fysiek geweld, terwijl de ander ook verbaal geweld als vloeken en schelden in het onderzoek betreft, terwijl een derde bovendien seksueel of psychisch geweld in de enquête opneemt. Waar dit toe leidt, illustreren de schaarse slachtoffer-enquêtes die de volle breedte van geweld tegen werknemers in kaart beogen te brengen. Zo meldt de in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken uitgevoerde evaluatie van de Arboret dat 26,6 procent van de werknemers in 2003 te maken kreeg met intimidatie door het publiek en 8,8 procent met fysiek geweld. De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven noemt daarentegen in hetzelfde jaar een slachtofferpercentage van 2 procent (bouwbedrijven) tot 10 procent (horeca) voor bedreiging en geweld.

#### **EIGENBELANG**

Wat de precieze omvang van geweld tegen werknemers ook moge zijn, duidelijk is dat het in meerdere opzichten de slachtoffers schade toebrengt. Voorop staat natuurlijk het emotionele leed dat berokkend wordt. Eventueel is er ook

sprake van fysiek letsel. Er is materiële schade mee gemoeid; de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven raamt de totale directe en indirecte schade in 2004 op bijna 12 miljoen euro. Daarenboven kan het ervaren geweld negatieve consequenties hebben voor het functioneren op het werk. Het kan ertoe leiden dat risicovolle situaties voortaan vermeden worden en dat het ziekteverzuim toeneemt. Alleen al uit welbegrepen eigenbelang zal de werkgever daarom geweld tegen zijn personeel zo veel mogelijk willen voorkomen. Hij wordt daar nog eens extra toe aangespoord door de Arboret, die hem verplicht zijn personeel te beschermen tegen agressie en geweld, onder meer door een risico-inventarisatie en -evaluatie op te stellen, een plan van aanpak te formuleren en uit te voeren en, bij bedrijven met meer dan vijftien werknemers, een preventie-medewerker aan te stellen.

Met deze maatregelen is geweld echter nog niet uit de werkende wereld verbannen. Net als in andere geledingen in de samenleving weer-

spiegelt de werkvloer de verruwing van de omgangsvormen. Het kabinet wil dit tij keren met de uitvoering van de ruim honderd maatregelen uit het *Actieplan tegen geweld*, dat in november vorig jaar aan de Tweede Kamer is gepresenteerd. Een van de twintig projecten uit dit actieplan is gericht op het terugdringen van geweld in het bedrijfsleven en tegen risicoberoepen in de publieke sector, waarvan de maatregelen moeten leiden tot een afname van het geweld met 20 procent tot 25 procent in 2008. De verwezenlijking van deze doelstelling is een gezamenlijke krachtsinspanning van de ministeries van Justitie, Economische Zaken, en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, VNO-NCW, MKB-Nederland en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). Er is een plan van aanpak opgesteld dat onder auspiciën van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing wordt uitgevoerd.

## Net als in andere geledingen in de samenleving weerspiegelt de werkvloer de verruwing van de omgangsvormen

Uitgangspunt van het plan van aanpak is dat agressie en geweld tegen werknemers alleen via een gezamenlijke inzet van publieke en private partijen bestreden kunnen worden. Preventie, repressie en curatie dienen hand in hand te gaan. Wanneer bedrijven geen preventieve maatregelen treffen tegen agressie en geweld, blijft het voor politie, justitie en de overheid dweilen met de kraan open. Wanneer politie, justitie en de

overheid niet adequaat optreden, ontbreekt de stok achter de deur en zullen preventieve maatregelen weinig zoden aan de dijk zetten. Het effect van preventieve maatregelen wordt immers mede bepaald door de dreiging van opsporing, vervolging en berechting. En waar er toch slachtoffers vallen, moet er goede opvang beschikbaar zijn om de gevolgen van het geweld zo beperkt mogelijk te houden.

### QUICKSCAN

Het Plan van aanpak van geweld van het publiek, gericht tegen het bedrijfsleven is gebaseerd op de uitkomsten van een quickscan van recente publicaties over de aard van geweld op de werkvloer, succesvolle preventieve maatregelen en de knelpunten in de aanpak. De quickscan heeft een aantal aanbevelingen opgeleverd. Deels hebben deze betrekking op het stellen van grenzen aan onaanvaardbaar gedrag. Daarnaast zijn aanvullende maatregelen denkbaar. Zo is een van de aanbevelingen gericht op het toepassen van effectief gebleken maatregelen tegen agressie en geweld. Waar deze best practices ontbreken, kunnen wellicht veelbelovende maatregelen uitkomst bieden, mits ze vervolgens goed worden geëvalueerd. Vaak is voor de aanpak van agressie en geweld ook samenwerking met anderen nodig. Het verdient dan aanbeveling om zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande initiatieven, zoals het Actieplan Veilig Ondernemen, de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan of de convenanten die met de politie en het lokale bestuur worden afgesloten.

## ACTIEPLAN

Met het opstellen van een actieplan is de achtste aanbeveling inmiddels gerealiseerd. Dit actieplan bevat zes projecten. Het eerste project beoogt heldere grenzen te stellen voor gedrag dat onacceptabel is. Elk van de publieke en private partijen zal een voorlichtingstraject uitstippelen waarin de boodschap ‘Trek de grens!’ wordt verkondigd. Ook worden een modelgedragscode en modelgedragsregels beschikbaar gesteld. De aanbevelingen die betrekking hebben op het toepassen van best practices en het evalueren van veelbelovende maatregelen, zijn samengevoegd in een tweede project. MKB-Nederland en VNO-NCW hebben zich verplicht een overzicht samen te stellen van bestaande maatregelen en instrumenten ter preventie van geweld. Dit overzicht zal Justitie aanvullen door onderzoek te laten doen naar wetenschappelijk gevalideerde preventieve maatregelen die werkgevers kunnen toepassen. Bovendien zal Justitie een eenvoudig evaluatie-instrument laten ontwikkelen.

Voor (beginnende) medewerkers in de detailhandel wordt in het derde project een gratis internettraining ontwikkeld door het HBD, zodat zij leren de-escalerend op te treden tegen agressieve klanten. VNO-NCW en MKB-Nederland zullen nagaan of deze gratis internettraining ook door andere branches gebruikt kan worden. In het vierde project wordt invulling gegeven aan de aanbeveling om zo veel mogelijk aan te sluiten bij reeds bestaande initiatieven. Dit krijgt vorm door een module ‘agressie en geweld’ op te nemen in

het handboek Keurmerk Veilig Ondernemen voor winkelcentra. Het vijfde project beoogt een verbeterde inzet van civiele, strafrechtelijke en bestuurlijke interventies door de overheid.

**Wanneer politie, justitie en de overheid niet adequaat optreden, ontbreekt de stok achter de deur en zullen preventieve maatregelen weinig zoden aan de dijk zetten**

Het laatste project voorziet in bijstand voor slachtoffers van geweld. Het HBD stelt deze hulp 24 uur per dag, 7 dagen per week gratis beschikbaar voor de detailhandel. Binnen twee uur na een melding via het alarmnummer zijn professionele hulpverleners bij het slachtoffer om emotionele en praktische steun te bieden. Desgewenst wordt het slachtoffer bovendien de volgende dag begeleid naar zijn werk. <<