

Resultaten Scan Agressiebeleid Provincies

Resultaten van de Scan als vervolg op het onderzoek “geen bericht, goed bericht”
naar de meldingsbereidheid bij agressie en geweldsincidenten.



A&O-fonds
Provincies

September 2015

Jannet Bergman, Projectmanager Arbo en Arbeidsmarkt A&O-fonds Provincies

In samenwerking met:

Joke de Witt, Arbo-adviseur Provincie Drenthe

Maarten van der Molen, Arbo-adviseur provincie Noord-Holland

Henny van den Born, Arbo-beleidsadviseur Provincie Groningen en bestuurslid A&O-fonds Provincies

Inhoud

| | |
|---|----|
| Samenvatting..... | 3 |
| 1. Inleiding..... | 4 |
| 1.1 Waarom de scan agressiebeleid provincies? | 4 |
| 1.2 Opzet van de scan agressiebeleid provincies | 4 |
| 1.3 De uitvoering van de scan agressiebeleid provincies..... | 5 |
| 2. Resultaten scan | 6 |
| 2.1 Beeld overall..... | 6 |
| 2.2 Beeld per provincie..... | 14 |
| 3. Conclusies en aanbevelingen | 17 |

Samenvatting

In de maanden mei en juni is de scan Agressiebeleid Provincies uitgevoerd. Hierbij is aan verschillende doelgroepen een digitale vragenlijst voorgelegd met een aantal stellingen over agressiebeleid. De scan is voorgelegd aan een brede doelgroep binnen de provincie, niet alleen de staffunctionarissen, maar ook aan management en de ondernemingsraden. De scan is opgebouwd uit zeven beleidselementen van een goede aanpak van agressie en geweld binnen een organisatie en vraagt naar de bekendheid met de verschillende onderdelen van het beleid. Het zijn elementen die algemeen geldend zijn voor een adequate aanpak van agressie en geweld binnen de publieke sector; Veilige Publieke Taak bijvoorbeeld gebruikt vergelijkbare elementen ook in haar aanpak. De scan is opgesteld in samenwerking met een werkgroep van de Brede Begeleidingscommissie (BBC) van het A&O-fonds Provincies. De vragen zijn opgezet volgens een aantal stappen van een kwaliteitsmodel, waarbij de invuller kan aangeven waar naar zijn of haar mening het beleid staat (de antwoordschaal loopt per vraag van adhoc, reactief, structureel naar proactief of men kon aangeven “Ik heb hier geen zicht op/weet niet”).

Op basis van de uitkomsten van de scan hebben we een indicatie van de stand van zaken binnen de sector met betrekking tot de aanpak van agressie en geweld en kunnen we (gezamenlijke) aandachtspunten selecteren en prioriteren om de aanpak te verbeteren. Vanwege de omvang van de ondervraagde groep geven we geen beeld per doelgroep. Daarnaast geven we per provincie een globaal beeld van de stand van zaken per provincie.

De scan laat zien dat er binnen de sector zeker aandacht is voor de aanpak van agressie en geweld. Onderdelen als ‘training en voorlichting’ en ‘zijn risico-functies in kaart gebracht’ zijn onderwerpen waar vaker structureel aandacht voor is. Uitkomsten van de scan laten zien dat onderdelen als normstelling, een samenhangend beleid of melding en registratie vaker reactief en/of adhoc worden opgepakt. De aanbevelingen naar aanleiding van deze scan benadrukken het belang van een integrale opzet, implementatie en borging van de verschillende beleidsonderdelen. Daarbij is het voor de hand liggend om gebruik te maken van reeds beschikbare instrumenten zoals het PAR (Provinciaal Agressie Registratiesysteem), de Arbocatalogus Provincies, de RI&E Provincies en instrumenten zoals e-learning.

1. Inleiding

1.1 *Waarom de scan agressiebeleid provincies?*

“Wat maakt dat men wel of geen melding doet van agressie en geweldsincidenten?”, dat was de centrale vraag in het onderzoek naar de meldingsbereidheid onder de medewerkers met externe contacten van de provincies Groningen en Drenthe uit 2014. De aanleiding van dit onderzoek was het achterwege blijven van meldingen in het PAR (Provinciaal Agressie Registratie)-systeem, dit ondanks inspanningen, ook vanuit het A&O-fonds Provincies. Weinig meldingen is ook buiten onze sector een bekend aandachtspunt, de Inspectie SZW constateert landelijk onderregistratie en dit komt uit onderzoeken van BZK ook naar voren. Er wordt dus minder gemeld en geregistreerd dan er aan incidenten daadwerkelijk voorkomt. Een betere melding en registratie is echter wenselijk, want zonder inzicht in de aard en de omvang van incidenten, is geen goed zicht mogelijk op het te voeren beleid of het effect van het gevoerde beleid.

De meldingen vormen een onderdeel van het totale beleid voor het omgaan met agressie en geweld tegen medewerkers. Het melden van incidenten is noodzakelijk als informatiebron voor de werkgever om het beleid en maatregelen te kunnen aanpassen aan de werkelijke situatie van de medewerkers. De aanbevelingen uit het onderzoek van de Hanzehogeschool gaan daarnaast terecht verder dan alleen een focus op het melden op zich. Als het beleid goed is opgezet en goed is geïmplementeerd, wordt melden vanzelfsprekend, is de aanname.

Om die reden heeft het bestuur van het A&O-fonds Provincies besloten om naar aanleiding van het Hogeschool-onderzoek een vervolgactie te plannen, namelijk meten hoe het per provincie staat met de aanpak van agressie en geweld en het beleid. Met een werkgroep vanuit de BBC is een Scan Agressiebeleid Provincies opgesteld, waarmee voor de sector en per provincie inzichtelijk gemaakt kan worden wat de stand van zaken is t.a.v. verschillende beleidsonderdelen.

1.2 *Opzet van de scan agressiebeleid provincies*

De vragen van de scan richten zich op een brede groep binnen de provincie, dus niet alleen de staffunctionarissen, maar ook op management en ondernemingsraad. De vragen zijn opgezet volgens een aantal stappen van een kwaliteitsmodel, waarbij de invuller kan aangeven waar naar zijn of haar mening het beleid staat (de antwoordschaal loopt per vraag van adhoc, reactief, structureel, proactief naar niet bekend).

Een beleid Agressie en Geweld bevat de volgende 7 beleidselementen, deze zijn in de stellingen van de scan verwerkt:

1. Zijn alle risicofuncties in kaart gebracht? Om zijn rol te kunnen vervullen moet het management weten waar de risico's zich voordoen.
2. Is er een samenhangend beleid (met organisatie visie) opgesteld en bekend gemaakt?
3. Is er een norm vastgesteld? Waar liggen de grenzen? Is dit bekend bij bezoekers (huisregels) en medewerkers (gedragsregels)?
4. Zijn medewerkers getraind in het herkennen van situaties en het ermee omgaan?
5. Is er een meldingssysteem operationeel (het PAR)?
6. Is nazorg en opvang geregeld? Is er in het beleid vastgelegd welke sancties worden gehanteerd, en wanneer aangifte wordt gedaan? Is er een afspraak over schadeverhaal?

7. Evaluatie van het beleid. Wordt het effect gemeten van de maatregelen? Bijvoorbeeld a.d.h.v. de meldingen, medewerkeronderzoek, terugkoppeling vanuit werkoverleggen, de RI&E e.d..

Deze zeven elementen komen eveneens terug in het [ge-update hoofdstuk](#) van de Arbocatalogus Provincies .

Het zijn elementen die algemeen geldend zijn voor een adequate aanpak van agressie en geweld binnen de publieke sector; Veilige Publieke Taak bijvoorbeeld gebruikt vergelijkbare elementen ook in haar aanpak.

De scan is opgesteld door de werkgroep Arbo van de BBC en in maart van dit jaar besproken in het netwerk van de arbo-coördinatoren.

1.3 De uitvoering van de scan agressiebeleid provincies

Het gaat bij deze scan niet om representatief onderzoek, maar om het weten (meten) hoe de aanpak van agressie en geweld binnen de provincies geregeld is als we dit afzetten tegen de meetlat met de zeven beleidsonderdelen.

De scan is uitgezet bij 10 van de 12 provincies, de provincies Limburg en Fryslân zagen om redenen af van deelname aan de scan onder de doelgroepen. In de paragraaf waarbij we per provincie het resultaat van de scan geven, hebben we voor het totaal deze beide provincies wel meegenomen op basis van door hen aangeleverde – algemene – informatie. De deelnemende provincies hebben de e-mailadressen aangeleverd van de verschillende doelgroepen, te weten:

1. OR-leden
2. Directie/Managers
3. Direct leidinggevenden
4. Arbo-coördinator/preventiemedewerkers
5. P&O-adviseur
6. Medewerkers

In totaal hebben 130 personen de scan per mail ontvangen. Bij versturen van de scan hebben de respondenten een begeleidende uitnodigingsbrief ontvangen (zie bijlage). 56% heeft de scan ingevuld.

De meting is begin juni 2015 uitgevoerd en wordt in 2016 opnieuw uitgevoerd. De meting in 2015 is om de stand van zaken te monitoren en de tweede meting in 2016 is om de veranderingen/voortgang vast te stellen.

2. Resultaten scan

Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de scan. In paragraaf 2.1 worden per vraag de resultaten van alle provincies en alle doelgroepen in totaal weergegeven, de paragraaf daarna geeft een beeld per provincie. Resultaten per doelgroep kunnen gezien de omvang van het aantal ondervraagden niet worden weergegeven.

2.1 Beeld overall

In deze paragraaf wordt het resultaat voor de **totale sector** weergegeven: de resultaten van de vragen van alle doelgroepen en alle provincies.

Per vraag wordt allereerst de uitkomst van de antwoorden op de vraag weer gegeven in de tabel met de grafiek, met daarna een toelichting.

1. Zijn alle risicofuncties in kaart gebracht?

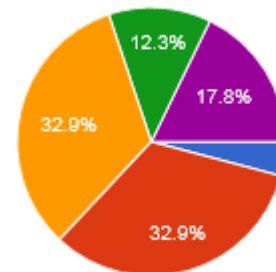
Is bekend bij welke functies en welke werkzaamheden provincied medewerkers te maken kunnen krijgen met agressie en geweld door externen?

Om te weten welke maatregelen een provincie kan treffen om incidenten te voorkomen en effecten te beperken is het nodig om inzicht te hebben in de risico's van het werk: bij welke werkzaamheden en functies is er risico op agressie en gewelds incidenten.

Welke van de onderstaande stellingen is het meest van toepassing op het onderwerp risicofuncties?

| | |
|--|-------|
| a) Er is niet bekend bij welke functies of werkzaamheden risico's plaatsvinden | 4.1% |
| b) De risicofuncties of risicovolle werkzaamheden zijn bekend, maar niet actueel of vastgelegd op papier. | 32.9% |
| c) Risicofuncties en risicovolle werkzaamheden zijn in kaart gebracht en actueel. Maatregelen om risico's te voorkomen of gevolgen te beperken worden getroffen en zijn bekend. | 32.9% |
| d) Risico functies en risicovolle werkzaamheden zijn in kaart gebracht en worden actueel gehouden. De functies en werkzaamheden worden zo ingericht dat risico's voorkomen worden of zo minimaal mogelijk worden gehouden. | 12.3% |
| e) Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 17.8% |

Figuur 1 resultaten vraag 1 risicofuncties in kaart?



Uit de antwoorden blijkt dat ruim 1/3 deel wel weet bij welke functies of werkzaamheden risico's plaatsvinden, maar dat dit niet actueel is of niet goed is vastgelegd (b).

Bijna de helft van de medewerkers (antwoorden van c+d) geeft aan dat de risicovolle werkzaamheden in kaart gebracht zijn, actueel zijn en dat maatregelen getroffen worden om risico's te beperken of dat zelfs rekening wordt gehouden met het voorkomen van risico's.

17,8% geeft aan er geen zicht op te hebben c.q. het niet te weten.

Het is van belang te zorgen voor goed en actueel inzicht in de risicovolle functies en werkzaamheden, zodat gerichte voorlichting gegeven kan worden (verhogen bekendheid risicofuncties) en zodat gerichte maatregelen getroffen kunnen worden.

2. Is er een samenhangend agressiebeleid (met organisatievisie t.a.v. agressie en geweld) opgesteld en bekend gemaakt?

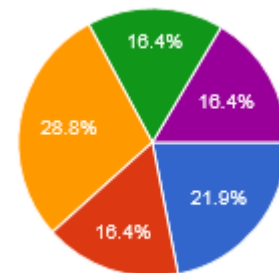
Bij een samenhangend beleid is het volgende van belang:

- Er is een beleid met visie van de organisatie op grensoverschrijdend gedrag
- Er is een protocol met daarin afspraken over taken, maatregelen e.d. over hoe te handelen in geval van grensoverschrijdend gedrag
- Het beleid met visie en protocol is bekend (u bent er over voorgelicht en weet wat de inhoud betekent)
- Het beleid met visie en protocol is te vinden (u weet waar dit te vinden en na te lezen is)

Welk van de onderstaande stellingen is het meest van toepassing op samenhangend agressiebeleid?

| | |
|--|-------|
| a) Er is geen samenhangend beleid | 21,9% |
| b) Er is een samenhangend beleid, maar dit is niet algemeen bekend gemaakt | 16,4% |
| c) Er is een samenhangend beleid met protocol, men is hierover voorgelicht en het protocol wordt nageleefd | 28,8% |
| d) Er is een samenhangend beleid met protocol, dit is bekend bij alle (betrokken) medewerkers, het beleid en protocol wordt actueel gehouden en nageleefd, en staat regelmatig op de agenda van verschillende overleggen | 16,4% |
| e) Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 16,4% |

Figuur 2 resultaten vraag 2 samenhangend beleid?



Een beleid en protocol omtrent de agressieaanpak is er niet of het is niet algemeen bekend gemaakt, dit geldt voor bijna 40% als we de antwoorden van a en b samenvoegen. Voor een goede aanpak van agressie en geweld en het zoveel mogelijk voorkomen van agressie-incidenten is een doordachte aanpak, vastgelegd in het beleid en protocol, een must. Uiteraard is de communicatie erover met verschillende doelgroepen van belang.

3. Is er een norm vastgesteld?

Een specifieke organisatienorm geeft duidelijkheid voor alle betrokkenen. Voor een organisatie-, afdelings- of teamnorm het volgende van belang:

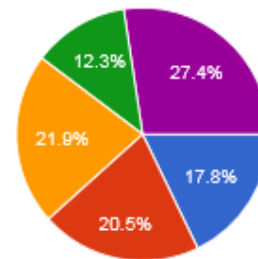
De norm is opgesteld in samenspraak met de medewerkers en voorgelegd aan de OR en vervolgens vastgesteld. De norm is toegelicht aan de medewerkers en deze zijn getraind in het handhaven ervan. De norm is vertaald in:

- huisregels voor bezoekers
- gedragsregels voor medewerkers

Welk van de onderstaande stellingen is het meest van toepassing op het onderwerp norm?

| | | |
|----|--|-------|
| a) | Er is geen norm vastgesteld | 17,8% |
| | Er is een norm, maar deze is niet algemeen bekend gemaakt | 20,5% |
| c) | Er is een norm, deze is in samenspraak met de medewerkers en OR vastgesteld en wordt toegelicht aan medewerkers met betrekking tot de handhaving ervan. Er zijn gedrags- en bezoekersregels. | 21,9% |
| d) | Er is een norm, deze is in samenspraak met de medewerkers en OR vastgesteld en wordt toegelicht aan medewerkers met betrekking tot de handhaving ervan. Er zijn gedrags- en bezoekersregels. De norm wordt periodiek getoetst op werkbaarheid en actualiteit en zo nodig bijgesteld. | 12,3% |
| e) | Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 27,4% |

Figuur 3 Resultaat vraag Norm vastgesteld?



Een organisatienorm die vertaald is naar een afdelings- of teamnorm geeft medewerkers houvast in de communicatie met (agressieve) “burgers”. Met name het traject eraan voorafgaand, waarbij in een team gesproken wordt over de norm en vooral als met elkaar besproken wordt wat wel en niet te accepteren. Daarom is het van belang de algemene provincienorm “wij accepteren geen agressie en geweld tegen onze medewerkers” te concretiseren. 24,7 % geeft aan er geen zicht op te hebben, 17,5% is niet bekend met een norm 20,5% geeft aan dat er een norm is maar dat deze niet bekend is gemaakt. Het is raadzaam om normstelling een belangrijke plek bij het maken van het beleid en het protocol te geven en dit een vast onderdeel van een werkoverleg en trainingen te maken.

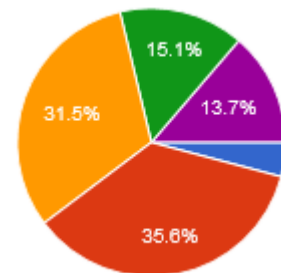
4. Zijn medewerkers getraind in het herkennen van risicosituaties en het ermee omgaan?

Een goede aanpak van agressie en geweld bevat training, voorlichting en instructie voor medewerkers. Deze is gericht op de risico's die medewerkers lopen en wordt periodiek herhaald, waarbij het effect van de trainingen ook aan de orde komt.

Welk van de onderstaande stellingen is het meest van toepassing op training, voorlichting en instructie?

| | | |
|----|---|-------|
| a) | Er is geen training, voorlichting en instructie | 4,1% |
| b) | Er is training, voorlichting en instructie, deze is veelal eenmalig en algemeen, niet op specifieke functies gericht | 35,6% |
| c) | Er is een plan van aanpak voor voorlichting, training en instructie gericht op de risico's die medewerkers binnen specifieke functies lopen. Dit onderwerp komt structureel terug in bv planningsgesprekken en werkoverleggen. | 31,5% |
| d) | Er is een plan van aanpak voor voorlichting, training en instructie gericht op de risico's die medewerkers lopen, binnen specifieke functies. Dit onderwerp komt structureel terug in bv planningsgesprekken, deze wordt periodiek herhaald en er is aandacht voor het effect van de training. Zo nodig worden de trainingen/voorlichting bijgesteld. | 15,1% |
| e) | Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 13,7% |

Figuur 4 Resultaat vraag 4 krijgen medewerkers training en voorlichting?



Als de norm is besproken en vastgesteld in een team of afdeling is het goed om te bekijken over welke vaardigheden medewerkers moeten beschikken om op basis van de risico's die men in het werk loopt, op de juiste manier te kunnen reageren. Samen met de informatie over welke risico's mensen in hun werk lopen, kan aan de hand van deze informatie kan een (maatwerk)training vormgegeven worden. Uit deze scan blijkt dat ruim 80% weet van training en voorlichting, dat is positief te noemen. Circa 35 % geeft echter aan dat deze veelal eenmalig is en algemeen, nog niet specifiek gericht op de risico's. Een training die toegespitst is op de specifieke situatie van de medewerkers, geeft meer effect dan een algemene training.

5. Is er een meldings- en registratiesysteem operationeel (bijv. het PAR: Provinciaal Agressie Registratiesysteem)?

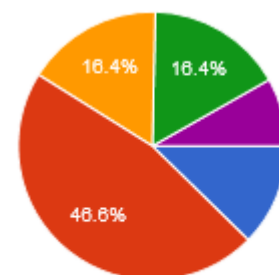
Bij de aanpak en het vormgeven van het beleid is het nodig om inzicht te hebben in hoe vaak en welk soort agressie-incidenten voorkomen. Daarom is melden en registreren van incidenten van belang: als men niet weet wat er gebeurt binnen de organisatie, kunnen er ook geen passende maatregelen genomen worden. Voor een goed meldings- en registratiesysteem is het volgende van belang:

- Medewerkers worden gestimuleerd incidenten van agressie en geweld te melden
- Medewerkers weten bij wie ze incidenten kunnen melden
- Na melding wordt het incident in overleg met de betrokken medewerker en/of leidinggevende geregistreerd
- Na melding wordt er (periodiek) terugkoppeling gegeven over de afhandeling en eventuele maatregelen
- Er is vastgelegd hoe de afhandeling van de melding moet plaatsvinden en wie daarin een rol heeft
- Er vindt periodieke analyse van incidentenregistratie plaats en evaluatie van de werking van het meldings- en registratiesysteem

*Welke stelling over **melden** van incidenten van agressie en geweld is het meest van toepassing op uw situatie?*

| | |
|---|-------|
| a) Er is niet bekend dat en bij wie gemeld moet worden | 2,3% |
| b) Er is bekend dat gemeld moet worden. Afhankelijk van de keuze van de medewerker en/of leidinggevende wordt er wel of niet gemeld | 46,6% |
| c) Er is bekend bij wie gemeld moet worden, meldingen worden in onderling overleg tussen medewerker en leidinggevende consequent gedaan | 16,4% |
| d) Er is bekend bij wie gemeld moet worden, meldingen worden in onderling overleg tussen medewerker en leidinggevende consequent gedaan. Er is regelmatig aandacht voor het belang van melden van incidenten met agressie en geweld en medewerkers worden gestimuleerd om te melden | 16,4% |
| e) Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 8,2% |

Figuur 5 Resultaat stelling over Melden?

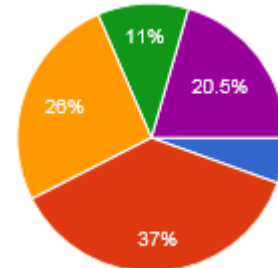


Veel medewerkers weten dat er gemeld moet worden, bijna de helft weet ervan. Zoals hierboven beschreven is het van belang dat medewerkers ook worden gestimuleerd om incidenten te melden. Meldingen moeten idealiter consequent gedaan worden, omdat daardoor goed inzicht ontstaat in de aard van de incidenten en tevens de omvang. Of men wel of niet meldt zou geen keuze moeten zijn. Daarnaast is het van belang dat de melding opgevolgd wordt, dat er simpel gezegd wat mee gedaan wordt, anders heeft men uiteraard het gevoel dat melden geen zin heeft.

Welke stelling over **registreren** van incidenten van agressie en geweld is het meest van toepassing op uw situatie?

| | |
|---|-------|
| a) Incidenten worden niet geregistreerd | 5,5% |
| b) Incidenten worden ad hoc geregistreerd | 37% |
| c) Incidenten worden structureel geregistreerd en er vindt terugkoppeling plaats naar de betrokkenen | 26% |
| d) Incidenten worden structureel geregistreerd, er vindt terugkoppeling plaats naar de betrokkenen, er worden analyses van de incidenten gemaakt om te leren van de incidenten en zo nodig wordt het beleid bijgesteld. | 11% |
| e) Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 20,5% |

Figuur 6 Resultaat stelling over Registreren



Naast melden is ook het registreren van belang. Vastleggen wat er is gebeurd, wie betrokken is geweest, welke vervolgacties gewenst/noodzakelijk zijn zoals wie zorgt voor opvang en nazorg, welke eventuele sancties, is zowel voor de opvolging van het incident van belang als voor analyse en rapportage van de aard en omvang. Het merendeel van de ondervraagden (37%) geeft aan dat incidenten adhoc worden geregistreerd, niet worden geregistreerd (5,5%) of men weet het niet (20,5%). Iets meer dan 1/3 van de ondervraagden (c+d) geeft aan dat incidenten structureel/proactief worden geregistreerd.

6. Is nazorg, opvang, aangifte en schadeverhaal vastgelegd?

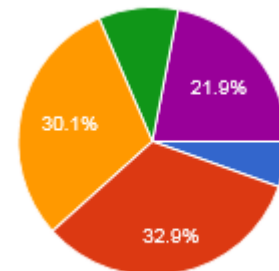
Als er toch agressie-incidenten plaatsvinden is het van belang om de betrokken medewerkers goed op te vangen en nazorg te verlenen. Daarnaast zal naar de dader gereageerd moeten worden, vast moet liggen wat acties zijn die volgen na incidenten zoals aangifte en schade verhalen op de dader. Het volgende is hierbij van belang:

- Er is in het beleid een protocol vastgelegd op welke manier de medewerker(s) na agressie-incidenten kunnen worden opgevangen, welke middelen hiervoor beschikbaar zijn en hoe nazorg verleend kan worden
- Er is in het beleid een protocol vastgelegd welke sancties worden gehanteerd, wanneer en hoe aangifte wordt gedaan
- Er is in het beleid een protocol vastgelegd over schadeverhaal op de dader

*Welke van de onderstaande stellingen over **nazorg en opvang** is het meest van toepassing?*

| | |
|---|-------|
| a) Er zijn geen afspraken gemaakt en vastgelegd over nazorg en opvang | 5,5% |
| b) Opvang en nazorg vindt ad hoc plaats, dit is afhankelijk van de medewerker en/of leidinggevende | 32,9% |
| c) Opvang en nazorg is vastgelegd in het protocol en de leidinggevende weet wat er nodig en mogelijk is. Leidinggevendens zijn hierin getraind. | 30,1% |
| d) Opvang en nazorg is vastgelegd in het protocol en de leidinggevende weet wat er nodig en mogelijk is. Leidinggevendens zijn hierin getraind. Er wordt in de gaten gehouden of de nazorg en opvang voldoende is en het beleid wordt zo nodig aangepast. | 9,6% |
| e) Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 21,9% |

Figuur 7 Resultaat stelling over Nazorg en opvang

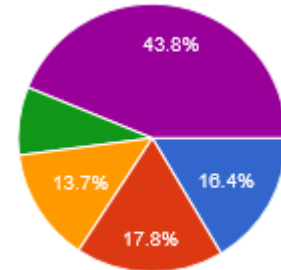


Afspraken over nazorg en opvang zijn vastgelegd in een protocol, geeft bijna 40% aan (c+d). 32,9% geeft aan dat dit ad hoc plaatsvindt. En 21,9% heeft er geen zicht op. Naast de preventieve maatregelen is het van belang als organisatie afspraken te maken over hoe te handelen na ongewenst gedrag en agressie-incidenten, richting de dader zijn er stappen te nemen zoals sancties en aangifte en de nazorg is gericht op de betrokken medewerker (het slachtoffer).

Welke van de onderstaande stellingen over **sancties en schadeverhaal** is het meest van toepassing?

| | |
|---|-------|
| a) Er zijn geen op te leggen sancties vastgelegd en schadeverhaal wordt niet gedaan | 16,4% |
| b) Ad hoc worden sancties opgelegd, de mogelijkheden tot sancties en schadeverhaal zijn onbekend | 17,8% |
| c) De criteria voor het opleggen van sancties zijn bekend, men weet wanneer en hoe schade te verhalen | 13,7% |
| d) De criteria voor het opleggen van sancties zijn bekend, men weet wanneer en hoe schade te verhalen. Medewerkers worden gestimuleerd aangifte te doen en er zijn afspraken met politie en justitie. | 8,2% |
| e) Ik heb hier geen zicht op/weet niet | 43,8% |

Figuur 8 Resultaat stelling over opvang en schadeverhaal



Bijna de helft van de ondervraagden heeft geen zicht op sancties en/of schadeverhaal. Een klein deel (circa 20% c+d) geeft aan dat criteria voor het opleggen van sancties bekend zijn en dat medewerkers gestimuleerd worden aangifte te doen (structureel en proactief). Door bijvoorbeeld in huisregels vast te leggen dat sancties en schadeverhaal kan volgen op ongewenst gedrag kan een medewerker een (potentiele) dader van agressie en geweld hierop wijzen.

2.2 Beeld per provincie

Het aantal reacties per provincie is te klein qua omvang om te dienen als statistisch verantwoord. Dat is ook niet de insteek van de scan, de scan heeft als doel om te weten hoe de aanpak van agressie en geweld binnen de provincies geregeld is, als we dit leggen langs de meetlat van de 7 beleidsonderdelen. Hoe leeft het onderwerp, wat is bekend binnen de verschillende doelgroepen e.d. De uitkomst geeft dus een indicatie van de stand van zaken van de aanpak van agressiebeleid en de aandachtspunten per provincie. Dit is weergegeven in onderstaande tabel.

Doordat de provincies Limburg en Fryslân de scan niet hebben ingevuld is van deze provincies alleen een globaal beeld geschetst op basis van input van de beide arbo-coördinatoren. Dit wordt na de tabel weergegeven.

Vooruitlopend op het beeld per provincie is de conclusie dat alle provincies in meer of mindere mate aandacht besteden aan de aanpak van agressie en geweld. Wettelijk gezien zijn de provincies uiteraard ook verplicht beleid te voeren. Buiten kijf staat dat bij elke provincie medewerkers werkzaam zijn die te maken hebben (gehad) of kunnen krijgen met agressie en geweld door externen. Zie het kader hieronder voor een aantal reacties die ingevuld zijn in de scan.

Reacties van de ondervraagden

“Wij hebben te maken met agressieve weggebruikers. Deze schelden en zijn agressief, hier zijn we jammer genoeg aan gewend geraakt, hierdoor melden wij dit soort zaken niet meer.”

“Op de bediencentrale waar ik werk zijn regelmatig incidenten, het betreft meestal ongeduldige schippers met verbale agressie, uiteraard wordt dit gemeld via het agressiemeldformulier”

“Ik ben werkzaam in recreatiegebieden, het publieke domein dus en kom veel in aanraking met overtreders, dronken en drugsverslaafde mensen en agressievelingen, tevens neemt de agressie tegen de dienstverleners en ons toe.

Ook de Psychiatrische hulpweigerders komen we steeds vaker tegen.

Voorts is mijn werkveld politieel gericht en soms onverantwoord om alleen te werken, ik werk namelijk solo en zoals gezegd het wordt met de dag erger wat agressie naar de handhavers betreft.”

“Als onze kantoniers als verkeersregelaar optreden komt dit af en toe voor maar nooit in extreme vorm. Ook bij de sluis- en brugbediening valt wel eens een onvertogen woord als men net niet mee kan of moet wachten.”

Tabel met resultaten van de scan agressiebeleid per provincie

Toelichting op de tabel: Per vraag is aangegeven op welk antwoordtype het hoogst is gescoord op basis van de antwoordschaal adhoc, reactief, structureel, proactief of de mogelijkheid niet bekend/geen zicht op¹. Als twee antwoorden even vaak gegeven zijn worden ze beiden weergegeven. De tabel geeft een indicatie van de stand van zaken per provincie t.a.v. de aanpak van agressie en geweld en kan dienen als **leidraad voor prioritering van activiteiten**. De kleuren in de onderstaande tabel corresponderen als volgt met de antwoordschaal

| | | | | |
|-------|----------|-------------|-----------|---------------------------|
| Adhoc | Reactief | Structureel | Proactief | geen zicht op /weeft niet |
|-------|----------|-------------|-----------|---------------------------|

| Provincie | Vraag 1 Risicofuncties | Vraag 2 Samenhangend beleid | Vraag 3 Normstelling | Vraag 4 Training en voorlichting | Vraag 5 melding | Vraag 5a registratie | Vraag 6 Opvang en nazorg | Vraag 6a Sancties en schadeverhaal |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------|--|------------------------|--|-----------------------------|--|
| Drenthe | Structureel | Reactief, Proactief | Structureel | Structureel | Reactief | Structureel | Reactief | Reactief, geen zicht op /weeft niet |
| Groningen | Reactief, Structureel | Reactief | Reactief, Structureel | Structureel | Reactief | Structureel | Reactief | geen zicht op /weeft niet, Adhoc |
| Noord Holland | Structureel | Reactief, Structureel | Reactief, Structureel | Structureel | Proactief, Structureel | Structureel, Reactief | Structureel | Adhoc |
| Zuid Holland | Reactief | Reactief, Structureel | Reactief, Structureel | Structureel | Structureel | Structureel, Reactief | Reactief | Adhoc, Reactief |
| Flevoland | Reactief | Adhoc, Reactief | Structureel | Structureel | Reactief | Adhoc, Reactief | Reactief | Reactief |
| Utrecht | Reactief | geen zicht op /weeft niet | geen zicht op /weeft niet | Structureel | Reactief, Adhoc | Reactief | Structureel | geen zicht op /weeft niet |
| Noord Brabant | Structureel | Reactief, Structureel | Reactief, Structureel | Structureel | Reactief | geen zicht op /weeft niet, Adhoc, Reactief | Reactief | geen zicht op /weeft niet, Adhoc |
| Gelderland | Structureel | Structureel | Adhoc, Reactief | Reactief, Structureel | Reactief | Structureel | Adhoc, Reactief | geen zicht op /weeft niet |
| Zeeland | Structureel | Structureel | Adhoc, Reactief | Reactief, Structureel | Reactief | Structureel, Reactief | Structureel | Reactief |
| Overijssel | Structureel | Structureel | Structureel | Structureel | Reactief | Structureel | Structureel | Proactief |

De vragen uit de tabel voluit:

1. Zijn alle risicofuncties in kaart gebracht? Om zijn rol te kunnen vervullen moet het management weten waar de risico's zich voordoen.
2. Is er een samenhangend beleid (met organisatie visie) opgesteld en bekend gemaakt?
3. Is er een norm vastgesteld? Waar liggen de grenzen? Is dit bekend bij bezoekers (huisregels) en medewerkers (gedragsregels)?
4. Zijn medewerkers getraind in het herkennen van situaties en het ermee omgaan?
5. Worden meldingen gedaan 5a. Worden registraties gedaan
6. Is nazorg en opvang geregeld? 6a. Is er in het beleid vastgelegd welke sancties worden gehanteerd, en wanneer aangifte wordt gedaan? Is er een afspraak over schadeverhaal?

¹ De vragen zijn opgezet volgens een aantal stappen van een kwaliteitsmodel, waarbij de invuller kon aangeven aan de hand van de antwoordschaal waar naar zijn of haar mening het beleid staat

Stand van zaken provincies Limburg en Fryslân

Beide arbo-coördinatoren van de provincies Fryslân en Limburg hebben per mail de stand van zaken doorgegeven uitgaande van de 7 beleidsonderwerpen, deze zijn hieronder weergegeven.

Limburg

De risicofuncties zijn in kaart gebracht, bekend is welke risicofuncties en –werkzaamheden er zijn. Daarnaast is er een actueel beleid en protocol opgesteld, deze is echter nog niet organisatiebreed bekend gemaakt en geïmplementeerd, omdat de Ondernemingsraad formeel hier nog mee moet instemmen. In voorkomende agressiegevallen wordt er nu nog ad hoc mee omgegaan. Training en opleiding is al jaren geregeld voor de buitenfuncties, evenals opvang en nazorg. In het nieuwe beleid is training en opleiding organisatiebreed (voor alle functies) opgenomen. Opvang, nazorg en sancties & schadeverhaal vormen ook een onderdeel van het nieuwe beleid en protocol. Melding en registratie via het PAR is eveneens onderdeel van het actuele beleid/protocol.

Fryslân

Als er meldingen zijn dan worden die uiteraard wel geregistreerd. Alleen hebben we niet in een "kant en klaar" systeem. Door een HBO-stagiaire is in het afgelopen voorjaar onderzoek gedaan naar de meldingsbereidheid van de medewerkers en hoe de provinciale beleid zodanig kan worden aangepast, zodat er meer meldingen worden gedaan van incidenten. Op basis van de resultaten van dit onderzoek kan worden vastgesteld dat in de RI&E alle risico functies zijn beschreven en ook welke preventieve maatregelen er zijn genomen. Een duidelijke normstelling richting klanten en burgers ontbreekt echter. Wel is geregeld of er aangifte wordt gedaan en ook het schadeverhaal is in de regeling vastgelegd. Trainingen voor medewerkers met publiekscontact zijn vanaf 2015 verplicht gesteld. Fryslân wil op die manier de medewerkers voorbereiden op ongewenst gedrag en hoe daarmee om te gaan. De provincie Fryslân maakt geen gebruik van PAR. Dat incidenten amper gemeld worden, komt vooral omdat medewerkers verbale agressie niet melden. Ook vindt men dat de meldingsprocedure niet uitnodigt tot het doen van meldingen. In het beleid dat er ligt, is ook de nazorg en opvang vastgelegd. Wel dient hierbij te worden opgemerkt dat bijna de helft van de medewerkers twijfelen of de leidinggevende wel voldoende ondersteuning kan bieden bij een incident. Deze twijfel wordt met name ingegeven door het niet melden van incidenten en dus ook het ontbreken van ervaring van het bieden van ondersteuning door de leidinggevende. Het evalueren is vastgelegd in het beleid. Wel zal het evalueren up-to-date moeten worden gehouden door middel van de PDCA-cyclus. Op grond van de resultaten van het onderzoek zal gekeken worden naar een ander meldingssysteem. Ook zal een duidelijke normstelling worden opgesteld.

3. Conclusies en aanbevelingen

De aandacht voor het onderwerp agressie en geweld is niet nieuw. Al jaren is er in de media aandacht voor het onderwerp. In 2007 is het toenmalige kabinet gestart met VPT (Veilige Publieke Taak) om een stevige impuls te geven aan de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. In 2007 is als voortvloeisel uit het Arboconvenant Provincies door het A&O-fonds het PAR (provinciaal agressie registratiesysteem) ontwikkeld, samen met de sectoren Gemeenten en Rijk. In 2009 is de Arbocatalogus Provincies gelanceerd met als eerste goedgekeurde hoofdstuk PSA, waar agressie en geweld onderdeel van uit maakt. De update van dat hoofdstuk is onlangs afgerond. Daarnaast is er in 2011 een e-learningmodule ontwikkeld samen met een aantal provincies. En tot slot in de wettelijk verplichte RI&E Provincies is agressie en geweld een vast onderdeel: inventariseren welke risico's lopen medewerkers bij welke taken en werkzaamheden en welke aanpak is nodig om de risico's weg te nemen of te verkleinen. Daarnaast is in de periodieke netwerkbijeenkomsten met de provinciale arbo-coördinatoren agressie en geweld een regelmatig terugkerend onderwerp voor kennisdeling en kennisuitwisseling. De grote vraag waar het A&O-fonds tegenaan loopt is waarom het dan niet goed lukt om – ondanks alle inspanningen en aandacht voor het onderwerp – inzicht te krijgen in de aard en omvang van agressie en geweld binnen de sector: er zijn nauwelijks meldingen in het PAR, of in andere systemen als die voorhanden zijn, terwijl we weten vanuit de sector zelf en vanuit onderzoeken van BZK dat agressie en geweld tegen provinciemedewerkers wel degelijk voorkomt. Om die reden heeft het A&O-fonds in 2013 een onderzoek gestart naar de meldingsbereidheid (uitgevoerd bij de provincies Drenthe en Groningen, zie [onze website](#) voor het rapport) onder medewerkers. De aanname bij het onderzoek is dat zonder inzicht in de aard en de omvang van agressie en geweld er geen goed beleid gemaakt en uitgevoerd kan worden.

Uit het rapport “Geen bericht, goed bericht” komen (grofweg) als conclusies naar voren dat door onbekendheid met het protocol, een ingewikkelde meldingsprocedure, onbekendheid met de norm (bespreken en vastleggen van wat accepteert je nou wel en niet), de rol van de direct leidinggevende, een gebrekkige opvolging van meldingen, een niet eenduidige wijze van registreren, niet bijdragen aan draagvlak bij de medewerkers om de meldingen daadwerkelijk ook te doen.

De uitkomsten van deze scan bevestigen dit beeld voor de hele sector: er is wel aandacht voor het onderwerp maar, kijkend naar de 7 onderdelen die een aanpak van agressie en geweld tot een succes kunnen maken, vallen er gaten in de aanpak bij alle provincies.

Er is wel aandacht voor het onderwerp, maar dit is veelal nog reactief of adhoc, nog niet structureel of proactief. Daardoor vaak nog onvoldoende toegespitst op de specifieke situatie van de medewerkers die risico lopen op agressie en geweld. Met name de onderlinge samenhang van de 7 beleidselementen, de implementatie (bekendheid van de onderdelen van het beleid bij betrokkenen) en de borging, blijken bij alle provincies belangrijke aandachtspunten. De fase waarin een provincie zich bevindt t.a.v. de aanpak, verschilt en dit kan verschillende redenen en oorzaken hebben, daar gaan we in dit rapport echter niet op in. Deze scan geeft een handvat voor prioritering.

Als belangrijke aanbevelingen benoemen we de volgende:

- Het belang van een integrale opzet van het beleid
- Het daarbij betrekken van de juiste stakeholders
- Een praktische en eenvoudige meldingsprocedure via het PAR
- Implementatie en borging van de verschillende beleidsonderdelen (PDCA-cyclus)
- Het benutten van gebruikerservaring, onderlinge kennisdeling via de bestaande netwerken
- Daarbij integraal gebruik en inzet van reeds beschikbare instrumenten zoals:
 1. Het PAR (Provinciaal Agressie Registratiesysteem)
 2. De Arbocatalogus Provincies
 3. De RI&E Provincies
 4. De inzet van e-learning, huidige module en onderzoeken wat er aanvullend daarop is

Bijlage – uitnodigingsbrief

Betreft: Scan Agressiebeleid Provincies

Geachte heer/mevrouw,

We vragen uw medewerking bij het invullen van de scan Agressiebeleid Provincies. Met de scan brengen we in kaart hoe provincies agressief gedrag door externen (burgers) tegen de medewerkers aanpakken. Met de resultaten krijgt uw provincie inzicht in mogelijkheden om de eigen aanpak verder te versterken. Onderaan deze mail treft u een link aan naar de scan. Het invullen kost ca. 5 minuten. Alvast hartelijk dank voor de genomen moeite!

Waarom deze scan?

Ook provincied medewerkers hebben – vaker dan vaak gedacht – tijdens hun werk te maken met agressief gedrag van burgers. Om dit te voorkomen en negatieve gevolgen te beperken, is een goede aanpak nodig. Een goede aanpak bestaat uit een aantal samenhangende maatregelen die allemaal van belang zijn: een duidelijk protocol, een organisatienorm, training van medewerkers en leidinggevenden, melden en registreren, en weten wat de risicofuncties zijn.

Provincies nemen al verschillende maatregelen om agressie te voorkomen en negatieve gevolgen tegen te gaan. Toch gaat het niet altijd goed. Uit onderzoek bij provincies blijkt bijvoorbeeld dat incidenten vaak niet gemeld en/of geregistreerd worden. We weten dus niet precies hoe vaak en op welke manier agressie voorkomt, terwijl duidelijkheid hierover belangrijk is voor een goede aanpak.

Het A&O-fonds Provincies gaat daarom met de scan bij alle provincies in kaart brengen wat de stand van zaken is van de aanpak van agressie. De scan is opgesteld in overleg met medewerkers vanuit verschillende provincies. De scan wordt voorgelegd aan functionarissen binnen de provincies die een rol spelen bij het vaststellen en uitvoeren van de maatregelen: directieleden, managers, OR-leden, arbo- en P&O-medewerkers en enkele medewerkers met een risicofunctie. U valt in één van deze groepen en daarom vragen we u mee te werken aan deze scan. U ontvangt daarom bij deze de link naar de Scan Agressiebeleid Provincies. <<LINK>>

Het A&O-fonds Provincies faciliteert de provincies met hulpmiddelen om een goede aanpak van agressie en geweld in te voeren door o.a. kennisdeling met het uitgevoerde onderzoek, een provinciaal agressie melding- en registratiesysteem (PAR), de Digi RI&E Provincies en de Arbocatalogus Provincies.

Heeft u vragen naar aanleiding van deze mail, dan kunt u contact opnemen met jannet.bergman@aenoprovincies.nl

Met vriendelijke groet,

Namens het Algemeen Bestuur A&O-fonds Provincies,

Jaap Doeven

Gea van Craaikamp

voorzitter

vicevoorzitter