

Provinciemedewerkers nemen schelden voor lief

Geen bericht, goed bericht?

Provinciemedewerkers melden nog weinig agressie- en geweldsincidenten. Het onderzoek 'Geen bericht, goed bericht?' van het A&O-fonds Provincies nam de oorzaken onder de loep van deze geringe meldingsbereidheid. Bespreek de norm, luidt het advies.

tekst Jannet Bergman en Joke de Wit



Bandensporen in de Gasterse Duinen. Voor de buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) Henk en Piet van provincie Drenthe zijn de sporen een teken dat er illegaal wordt gecroost. Als zij even later de motorrijders een stopteken geven, rijden de crossers recht op hen in. De twee collega's kunnen nog maar net op tijd wegspringen.

Terug op het provinciehuis overlegt hun teamleider met de arboadviseur of aangifte mogelijk en zinvol is. Want bij het incident is duidelijk een grens overschreden. De teamleider houdt contact met de medewerkers en na het weekend vullen zij samen een meldingsformulier in. De arboadviseur registreert de melding in het Provinciaal Agressie Registratiesysteem (PAR).

Het voorbeeld laat zien hoe het hoort. Maar de praktijk is veelal weerbarstiger. Lang niet alle agressie- en geweldsincidenten tegen provincie-medewerkers belanden in het Provinciaal Agressie Registratiesysteem. Ondanks de eerdere aandacht voor het onderwerp en het belang van melden, is er sprake van onderregistratie, blijkt uit onderzoeken van het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) en de Inspectiedienst SZW. Provincie-medewerkers accepteren in externe klantcontacten vaak meer dan goed voor ze is. Vooral bij verbaal geweld (schelden), maar soms zelfs bij dreigingen, blijkt melden niet altijd vanzelfsprekend. Met argumenten als 'het is niet erg genoeg' en 'ik los het zelf wel op' trekken medewerkers dikwijls ieder voor zich een grens.

Onderzoek

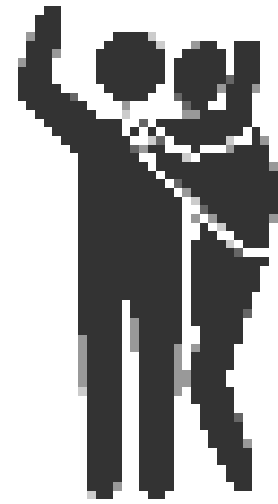
Het Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds Provincies (A&O-fonds Provincies) initieerde daarom onderzoek naar de meldingsbereidheid van provincie-

dewerkers: wat maakt dat medewerkers wel of niet melden? Want zonder adequate melding en registratie van agressie- en geweldsincidenten is er geen goed zicht op wat medewerkers meemaken op de werkvloer. Daardoor is onduidelijk of het juiste beleid wordt gevoerd en incidenten te voorkomen zijn. Meldingen geven immers zicht op de aard en omvang van agressie en geweld in de organisatie en daarmee richting aan beleid en preventieve maatregelen.

Het onderzoek 'Geen bericht, goed bericht?' werd uitgevoerd door het lectoraat Duurzaam HRM van Hanzehogeschool Groningen in opdracht van A&O-fonds Provincies en de provincies Groningen en Drenthe. Centraal stond de vraag hoe de meldingsbereidheid te vergroten is. Uitgangspunt was de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991). Naast deskresearch hielden de onderzoekers een schriftelijke enquête onder medewerkers met externe klantcontacten van provincies Groningen en Drenthe en hun leidinggevenden. Aanvullend namen zij verdiepende interviews af.

Schelden

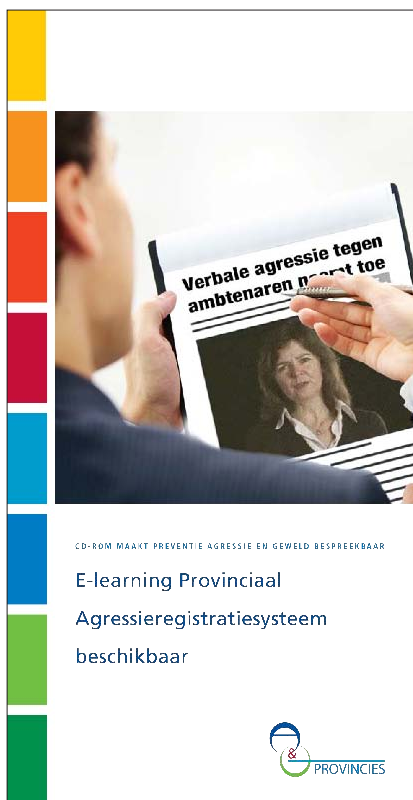
Uit de enquête blijkt dat 28 procent (Drenthe) en 48 procent (Groningen) van de medewerkers met externe klantcontacten zich in het jaar voorafgaand aan de enquête geconfronteerd zagen met verbale agressie. Ongewenst gedrag komt dus wel degelijk voor in het dagelijks werk van provincie-medewerkers. De meldingsbereidheid van de onderzochte medewerkers verschilt sterk per agressie-incident, blijkt uit het onderzoek. Bij fysiek geweld is melden nagenoeg vanzelfsprekend: de meldingsbereidheid bij vormen van agressie als spugen, hinderen, dreigen, gijzelen, schoppen en slaan is bijna 90 procent of hoger. Medewerkers geven aan dat hun acceptatiegrens bij (dreiging met) fysiek geweld ligt en dat werk en privé gescheiden moeten blijven. Bij overschrijding van die grenzen vinden medewerkers melden nodig.



Bij verbale agressie-incidenten (schelden) meldt maar een kwart van de medewerkers het voorval. Een medewerker in het rapport: "Bij verbaal geweld leg ik mijn grens hoog. Ik wil niet hebben dat ze aan me zitten. Woorden vind ik prima, maar als het echt raak is, houdt het op." Een collega: "Als iemand mij de huid wil vol schelden, nou ja dan ... Als dat oplucht voor die man, dan doet 'ie maar. Als hij maar niet aan mij komt." Schelden en persoonlijke belediging ervaren medewerkers ook als minder erg dan discriminatie. Blijkbaar vinden medewerkers het al bij hun werk horen dat ze soms uitgescholden worden.



Bij fysiek geweld is melden nagenoeg vanzelfsprekend: de meldingsbereidheid is 90% »



A&O-folder over e-learning PAR

Niet duidelijk

Redenen dat medewerkers niet melden: zij onderkennen het belang en nut van melden niet, krijgen na een melding geen of weinig terugkoppeling of zijn onbekend met de organisatienorm. De scheidslijn tussen wat wel en niet accep-

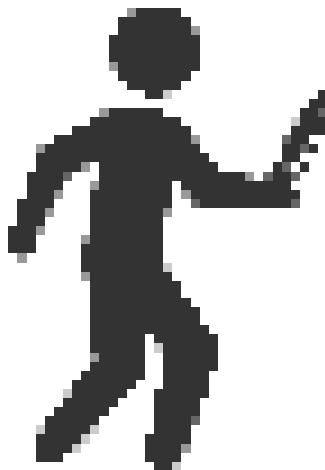
PAR

Het zogenoemde PAR, Provinciaal Agressie Registratiesysteem, is een digitaal systeem voor melden, registreren en opvolgen van agressie- en geweldsincidenten. Een meldings- en registratiesysteem is een wettelijk verplicht onderdeel van beleid. Het PAR is in 2008 samen met de sectoren Rijk en Gemeenten ontwikkeld. Ter ondersteuning van de implementatie is een e-learning-module ontwikkeld, in samenspraak met onder anderen enkele arbodeskundigen van de provincies. Mede naar aanleiding van het onderzoek werkt men momenteel aan een update van het hoofdstuk 'Agressie en geweld' van de arbocatalogus. Het volledige onderzoek staat op www.aenoprovincies.nl.

tabel is, de team- of organisatienorm, is voor medewerkers niet altijd duidelijk, zo blijkt uit verdiepende gesprekken bij provincie Drenthe. Opvallend: medewerkers geven in het onderzoek ook aan te hechten aan autonomie bij meldingsbereidheid: zij vinden dat ze zelf moeten kunnen bepalen of ze wel of niet melden. "De keuze om te melden moet altijd bij mezelf blijven. Bij fysiek geweld moet je sowieso melden, duidelijk. Maar bij verbaal geweld bepaalt ieder dat voor zich." Een lastige uitkomst, want medewerkers zijn verplicht om incidenten te melden en werkgevers zijn verplicht die te registreren.

Windmolen

Als één van de oorzaken van de onderregistratie noemt het rapport de onbekendheid met de team of organisatienorm: wat moet je melden en wat niet? Toch lijkt het protocol 'ongewenst gedrag door externen' op papier duidelijk: verbale agressie, bedreiging en fysiek geweld zijn niet acceptabel. In de praktijk ligt dat soms toch anders. Provincie medewerkers (en andere overheidsmedewerkers) komen weleens op bewonersavonden. Daar kunnen de emoties hoog oplopen en stevige woorden vallen. Niet helemaal onbegrijpelijk, want wie zit er nu te wachten op een windmolen 'in zijn achtertuin'? De norm daarbij: 'Boos zijn over de regels mag, maar houd je wel aan de huisregels. Bewoners mogen niet persoonlijk worden tegen de ambtenaren'. Bij overschrijding van de norm volgt melding. In de praktijk blijkt dat zowel medewerkers als hun leidinggevende deze norm niet (onder)kennen. Het onderzoek adviseert daarom de norm te blijven uitdragen, met teams in gesprek te gaan



over de praktijk en een praktisch toepasbare teamnorm op te stellen.

Teamnorm

Het onderzoek geeft niet dé knop om meldingsbereidheid van medewerkers te vergroten, maar het rapport biedt wel nieuwe inzichten en aanknopingspunten. In Drenthe besprak een psychologe de uitkomsten van het onderzoek met teamleiders en medewerkers. Deze gesprekken zijn ingezet om bewustwording rondom het thema te creëren en het belang van melden onder de aandacht te brengen. De organisatie kreeg het advies de informatie over agressieprotocol beter zichtbaar te maken en de melder een terugkoppeling te geven na registratie van een incident. Ook adviseert de psychologe om in alle teams met externe contacten het gesprek aan te gaan over de norm om het opstellen van een teamnorm mogelijk te maken. Het A&O-fonds Provincies heeft het rapport inmiddels gebruikt om het onderwerp opnieuw te agenderen in netwerkbijeenkomsten van arbodeskundigen van de provincies. Ook de andere provincies herkennen en onderschrijven de resultaten uit het onderzoek bij provincie Drenthe en Groningen. Een werkgroep heeft een plan gemaakt voor vervolgstappen, met als belangrijke onderwerpen de rol van leidinggevendenden, handvatten bij het opstellen van een (team)norm en een update van het hoofdstuk Agressie en Geweld van de Arbocatalogus Provincies. «

Jannet Bergman is projectleider Arbeid en Gezondheid en Arbeidsmarktcommunicatie van A&O-fonds Provincies. **Joke de Witt** is adviseur Arbeid en Gezondheid bij Provincie Drenthe.