

CAOP

Medezeggenschap en agressie en geweld in de overheids- en semi-overheidssector en de marktsector

Resultaten enquête-onderzoek onder leden in ondernemingsraden/medezeggenschapsraden

CAOP Kennis en internationale zaken
Den Haag, juli 2015

© CAOP Kennis en Internationale Zaken,

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, CD, internet of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

1	INLEIDING	3
	1.1 Inleiding	3
	1.2 Opzet	3
2	RESULTATEN	5
	2.1 Mate van agressie en geweld binnen de organisaties	5
	2.2 De mate van agressie en geweld op de werkvloer in de afgelopen 12 maanden	7
	2.3 Maatregelen tegen agressie en geweld op de werkvloer	9
	2.4 Stellingen over agressie en geweld	11
	2.5 Agressie en geweld tegen medewerkers en de rol van medezeggenschapsraden	14
	2.5.1 Huidige en gewenste rol	18
	2.5.2 Rol voor andere functies	20
	2.6 Werkterrein van de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad	21
	2.6 Behoeftte aan producten en diensten	25
3.	CONCLUSIES	31

1 INLEIDING

1.1 Inleiding

BZK heeft het CAOP gevraagd om een voorstel te doen over hoe het thema Veilige Publieke Taak (VPT) door medezeggenschapsraden¹ van (overheids- of semi-overheids) organisaties kan worden opgepakt. Onderdeel van dit voorstel is een onderzoek (behoeften-inventarisatie) onder medezeggenschapsraden naar hun ervaring met het thema agressie en geweld en de behoefte aan ondersteuning om dit thema op de agenda te krijgen en te houden.

Het doel van de behoeften-inventarisatie is drieledig. Ten eerste heeft deze tot doel inzicht te verschaffen in de ervaring die medezeggenschapsraden hebben met agressie en geweld. Het tweede doel is om inzicht te verkrijgen in de behoefte van medezeggenschapsraden aan ondersteuning bij het (blijvend) agenderen van het thema. Ten derde wordt met het onderzoek beoogd draagvlak te creëren voor het vervolgtraject en voor netwerkontwikkeling daartoe. De resultaten geven dan ook nader inzicht in mogelijke activiteiten om de medezeggenschap te voorzien in ondersteuning.

1.2 Opzet

Het onderzoek behelst het uitzetten van een enquête onder leden van medezeggenschapsraden. Ten behoeve van het onderzoek zijn sleutelfiguren bij de ontwikkeling van de vragenlijst betrokken. Er is een bondige enquête samengesteld om de belasting voor de medezeggenschap zo laag mogelijk te houden. In totaal zijn 40 vragen opgenomen in de enquête.

Bij het uitzetten van de enquête is gebruik gemaakt van adresbestanden van leden van medezeggenschapsorganen. De SER heeft het vroegere GBIO bestand ter beschikking gesteld, bestaande uit 6500 email-adressen van leden van medezeggenschapsraden in zowel de overheids- of semi-overheidssector als de marktsector. In het onderzoek zijn beide sectoren meegenomen, mede omdat een deel van publieke taken wordt uitgevoerd door marktpartijen (o.a. beveiliging/NS/ambulance, etc.).

De vragenlijst is uitgezet tussen 10 mei en 4 juni 2015 met een reminder op 29 mei. Hiervoor zijn alle potentiële respondenten per e-mail uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Zij hebben een uitnodigingsmail ontvangen om deel te nemen aan de digitale enquête. Uiteindelijk hebben 399 respondenten die actief zijn in ondernemingsraden/medezeggenschapsraden de vragenlijst volledig ingevuld. Van de 399 respondenten zijn 244 afkomstig uit de overheids- of semi-overheidssectoren en 155 afkomstig uit de marktsectoren. De respons is laag en de resultaten dienen dan ook met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

¹ Lees bij medezeggenschapsraden: medezeggenschapsraden of ondernemingsraden.

Binnen de overheids- of semi-overheidssector zijn de volgende sectoren bevraagd: onderwijs, rijk, provincies, gemeenten, waterschappen, openbaar vervoer, sociale zekerheid, veiligheid/justitie, woningcorporaties en zorg. In de sector zorg hebben de meeste respondenten (82) deelgenomen aan dit onderzoek. Ook Gemeenten, Provincies en het Rijk zijn goed vertegenwoordigd in de resultaten.

Respondenten uit de marktsector komen uit de sectoren landbouw en visserij, industrie, energie- en waterleidingbedrijf, bouwnijverheid, handel, horeca, vervoer en opslag, communicatie, financiële instelling, zakelijke dienstverlening, ICT en cultuur. De meeste respondenten komen uit de industrie, de handel en de zakelijke dienstverlening.

De resultaten van deze enquête staan vermeld in de nu volgende rapportage.

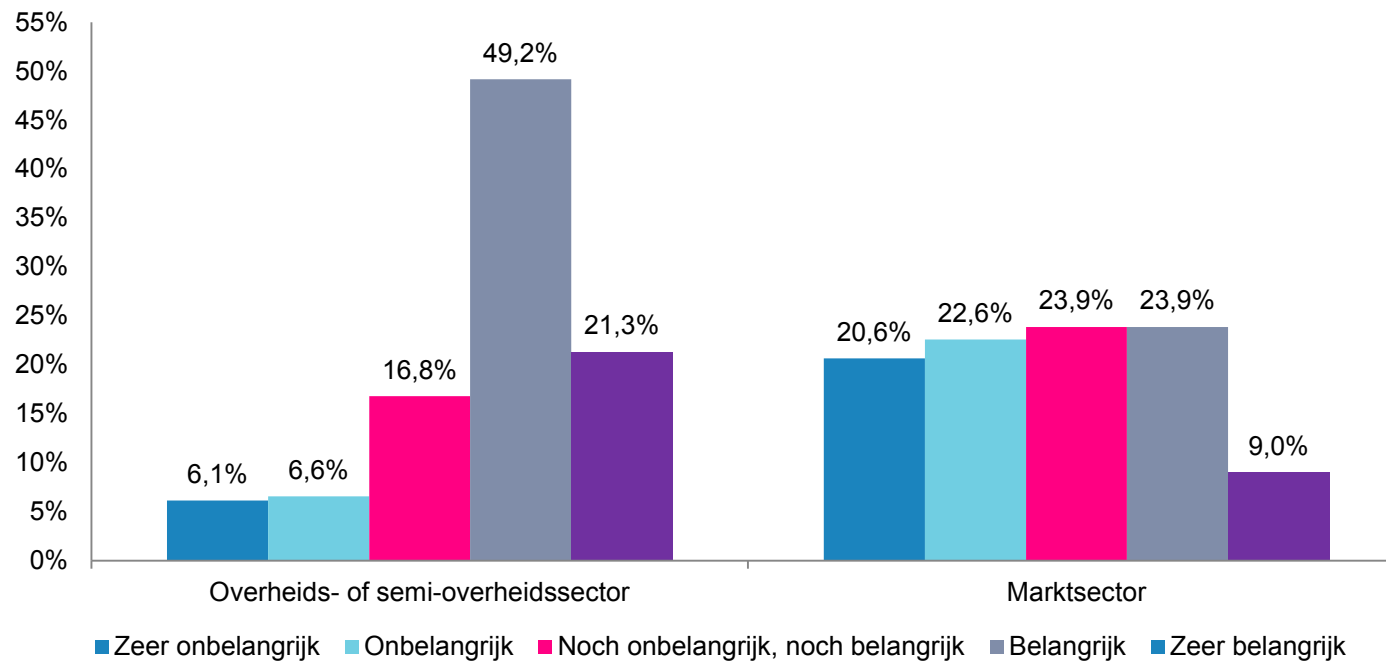
2 RESULTATEN

In dit hoofdstuk zijn bij de beschrijving van de resultaten met name de verschillen tussen de overheids- of semi-overheidssector en de marktsector meegenomen.

2.1 Mate van agressie en geweld binnen de organisaties

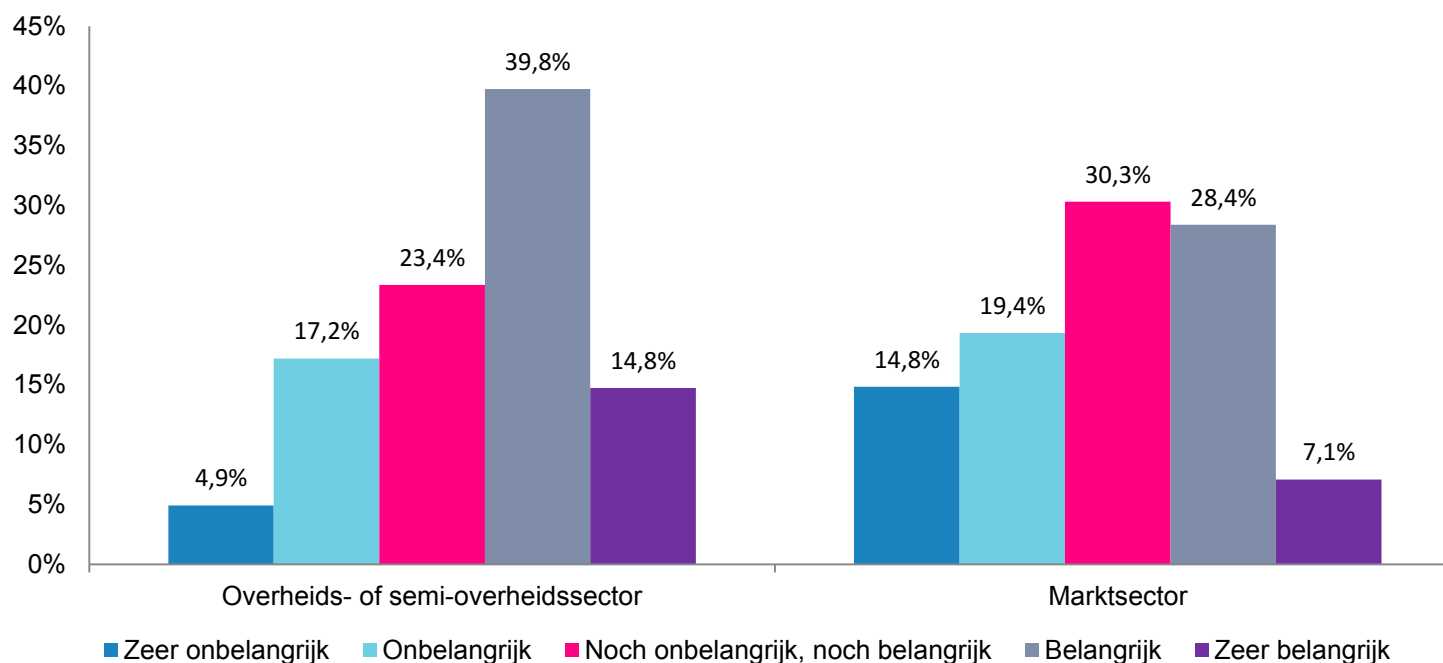
De leden van medezeggenschapsraden werd gevraagd in hoeverre het thema agressie en geweld tegen medewerkers een belangrijke rol speelt binnen hun organisatie. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen agressie en geweld door collega's en agressie en geweld door externen.

Figuur 1 In hoeverre speelt het thema agressie en geweld tegen medewerkers door externen een rol binnen uw organisatie?



Veel leden van medezeggenschapsraden (ruim 70%) geven aan dat binnen de overheids- of semi-overheidssector het thema agressie en geweld tegen medewerkers door externen een belangrijke tot zeer belangrijke rol in hun organisatie speelt. Binnen de marktsector rapporteren veel minder respondenten dat agressie en geweld door externen een belangrijke rol speelt binnen hun organisatie.

Figuur 2 In hoeverre speelt het thema agressie en geweld tegen medewerkers door leidinggevenden en collega's een rol binnen uw organisatie?

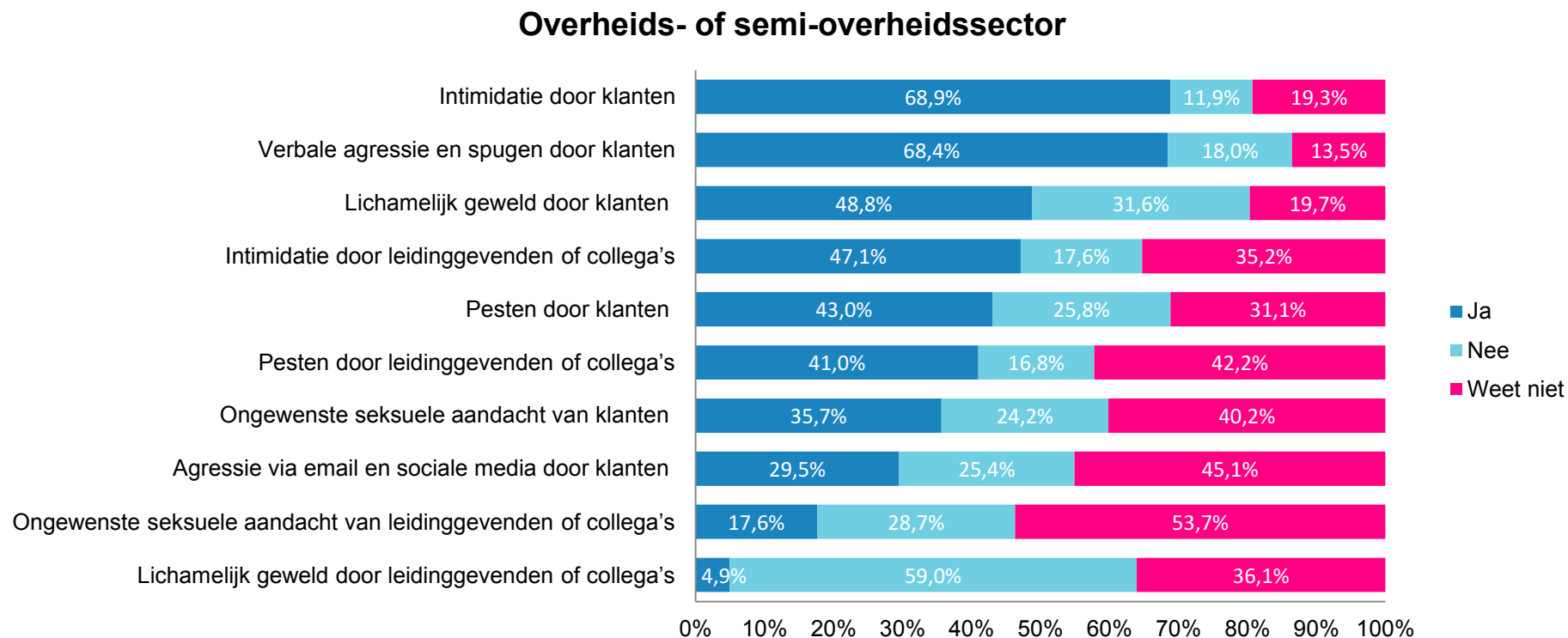


Wanneer de vraag zich toespitst op agressie en geweld binnen de organisatie door leidinggevenden en collega's dan wordt dit thema door respondenten in de marktsector iets belangrijker geacht (ruim 35 %) dan agressie en geweld door externen (bijna 33 %). Zichtbaar wordt dat binnen de overheids-of semi-overheidssector agressie en geweld tegen medewerkers door leidinggevenden en collega's voor ruim 55% van de leden van medezeggenschapsraden een belangrijke tot zeer belangrijke rol speelt binnen de organisatie en dus minder belangrijk wordt geacht dan agressie en geweld door externen.

2.2 De mate van agressie en geweld op de werkvloer in de afgelopen 12 maanden

Aan de leden van de medezeggenschapsraden is voorgelegd in hoeverre medewerkers uit hun organisatie de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met verschillende vormen van agressie en geweld

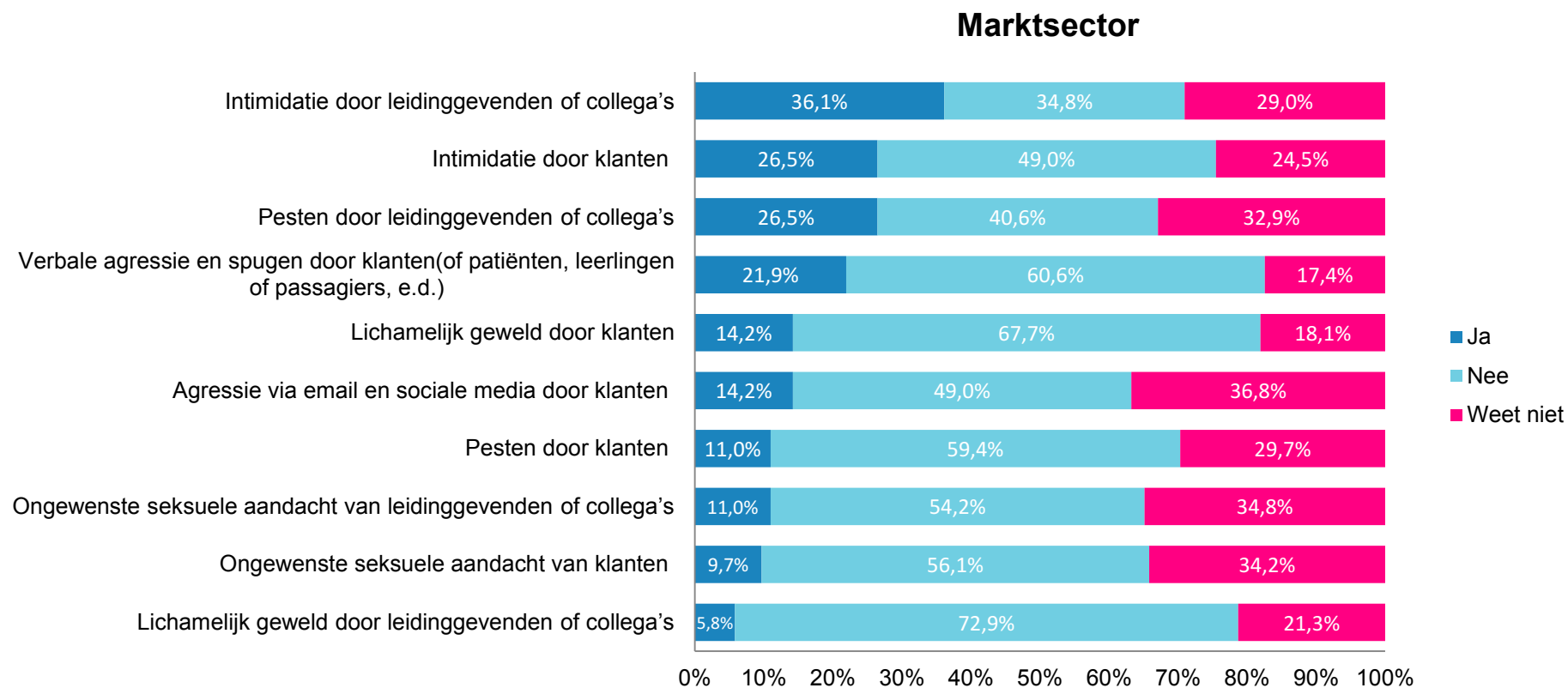
Figuur 3 *Mate waarin diverse vormen van agressie en geweld in de overheids-of semi-overheidssector voorkomen*



Bijna 70% van de leden van medezeggenschapsraden in de overheids- of semi-overheidssector rapporteert dat medewerkers in hun organisatie in het afgelopen jaar te maken hebben gehad met intimidatie door klanten en met verbale agressie in de vorm van spugen door klanten. In 50% van de organisaties was sprake van lichamelijk geweld en in 40 % was sprake van pesten.

Kijkend naar agressie en geweld ervaren door leidinggevenden of collega's wordt zichtbaar dat volgens de respondenten in 40% van de organisaties medewerkers te maken hebben gehad met pesten door leidinggevenden of collega's in bijna 50% van de organisaties worden medewerkers geïntimideerd door leidinggevenden of collega's. Verder blijkt uit de grafiek dat in ongeveer 35% van de organisaties de medewerkers binnen de overheids- of semi-overheidssector te maken krijgen met ongewenste seksuele aandacht van klanten.

Figuur 4 Mate waarin diverse vormen van agressie en geweld in de marktsector voorkomen



Binnen de marktsector rapporteren de leden van de medezeggenschapsraden dat in 36% van de organisaties medewerkers last hebben van intimidatie en 26% van pesten door leidinggevenden of collega's. Daarnaast worden volgens de leden van de medezeggenschapsraden in een kwart van de organisaties medewerkers geïntimideerd door klanten. Over het algemeen komen vormen van agressie en geweld volgens de respondenten in de marktsector minder voor dan in de overheids- of semi-overheidssector.

Specifieke vormen van agressie en geweld binnen de zorg en onderwijs

Respondenten lieten weten dat onder andere binnen de zorg regelmatig sprake is van agressie tussen patiënten onderling en agressie tegen materialen. Patiënten die bijvoorbeeld slaan tegen spullen, gooien met spullen of een deur proberen in te slaan. Ook noemden een aantal respondenten agressie en geweld van patiënten richting zichzelf, denk bijvoorbeeld aan automutilatie. Verder speelt binnen de zorg discriminatie een rol. Zo zijn er respondenten die aangaven dat er patiënten zijn die niet geprikt willen worden door iemand met een hoofddoek. In het onderwijs geven de respondenten aan dat leerkrachten of andere medewerkers te maken hebben met boze ouders die met name verbale agressie vertonen.

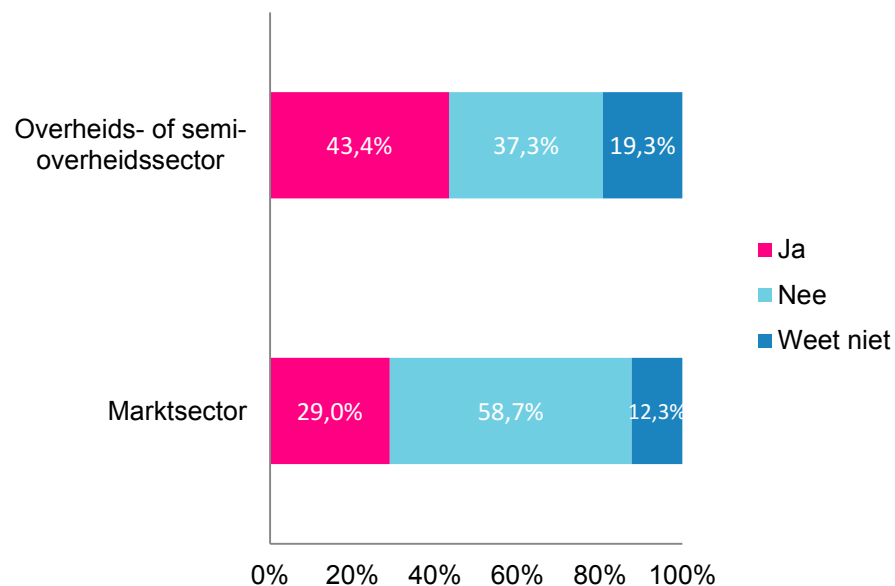
Specifieke functies die te maken hebben met agressie en geweld

De functies binnen organisaties die het meeste te maken hebben met agressie en geweld zijn: baliemedewerkers/telefonistes, (woon)begeleiders (helpende, verzorgende, verpleegkundigen) en behandelaren, beveiligers, docenten, conducteurs, deurwaarders en incassomedewerkers. Dit zijn allen functies waarbij er sprake is van direct contact met de klant.

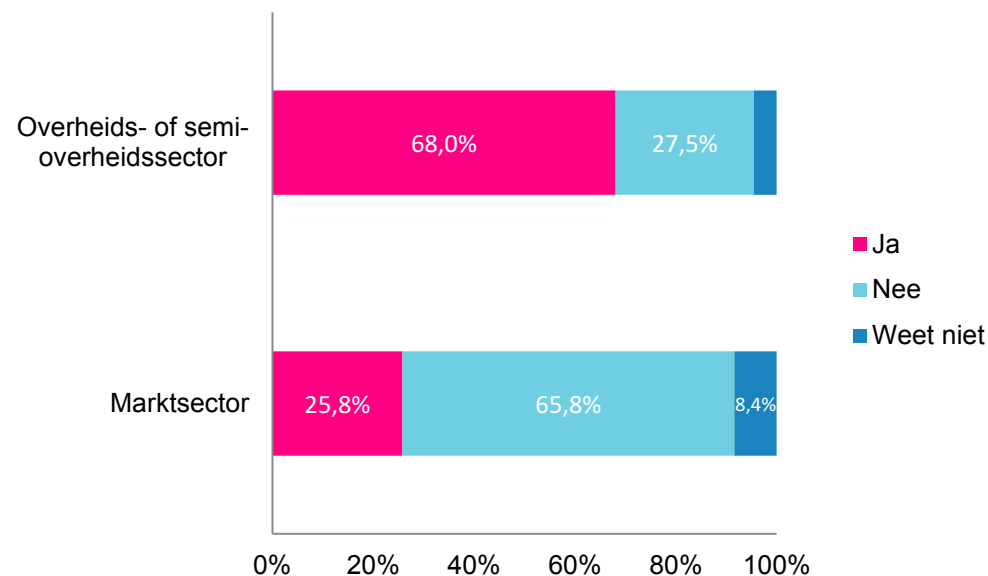
2.3 Maatregelen tegen agressie en geweld op de werkvloer

De leden van medezeggenschapsraden is gevraagd of zij het nodig vinden dat de organisatie waar zij werken aanvullende maatregelen neemt tegen agressie en geweld. De antwoorden zijn opgesplitst in maatregelen tegen intern geweld door collega's en leidinggevenden en maatregelen tegen extern geweld door klanten. De grafieken geven de verschillen tussen de marktsector en overheids- of semi-overheidssector weer.

Figuur 5 *Aanvullende maatregelen wel of niet gewenst ten aanzien van agressie of geweld door leidinggevenden en collega's*



Figuur 6 *Aanvullende maatregelen wel of niet gewenst ten aanzien van agressie of geweld door klanten*



Uit de grafieken blijkt dat met name in de overheid– of semi-overheidssector aanvullende maatregelen gewenst zijn tegen agressie en geweld door klanten. Voor de marktsector speelt dit een veel mindere tot geen rol. Wel zou 29% van de respondenten graag extra maatregelen zien tegen agressie en geweld door leidinggevenden en collega's. Opvallend is dat met name de overheids- en semi-overheidssector behoefte heeft aan aanvullende maatregelen.

Op de toelichting van de vragen rondom gewenste maatregelen tegen agressie en geweld geeft een aantal respondenten aan dat zij het zinvol achten om agressie en geweld door klanten meer bespreekbaar en zichtbaar te maken. Dit zou volgens de respondenten goed kunnen door betere voorlichting of een duidelijk meldpunt.

Ook geven meerdere respondenten aan dat zij behoefte hebben aan agressietrainingen- en cursussen waarin geleerd wordt hoe om te gaan met agressie en geweld op de werkvloer en dat deze trainingen herhaaldelijk worden aangeboden. Dit kan bijdragen aan een organisatiebrede - en uniforme handelswijze betreffende agressie-en geweldssituaties op de werkvloer.

In het verlengde hiervan geven respondenten ook aan dat zij behoefte hebben aan een duidelijk beleid en duidelijke protocollen, enerzijds als naslagwerk dat inzicht biedt in de te volgen handelingen bij incidenten, anderzijds om verantwoordelijkheden met betrekking tot aangifte doen en het bieden van nazorg beter te beleggen in de organisatie.

Tot slot is er een deel van de respondenten dat graag meer repressieve maatregelen ziet, zoals meer en hogere sancties of een alarmerings- en registratiesysteem.

Wanneer men kijkt naar interne agressie en geweld, dus door collega's en leidinggevenden, benoemt een deel van de respondenten het belangrijk te vinden dat er een vertrouwenspersoon is die periodiek een spreekuur houdt. Er moet een heldere meldings- klachtenprocedure zijn waarin ook de acties die moeten worden ondernomen, omschreven worden.

Verder willen respondenten graag het onderwerp onderling meer bespreken. Bijvoorbeeld door met collega's eens te kijken en te bediscussiëren wat men eigenlijk verstaat onder pesten. Tot slot wordt de suggestie gedaan om het onderwerp mee te nemen tijdens het functioneringsgesprek.

2.4 Stellingen over agressie en geweld

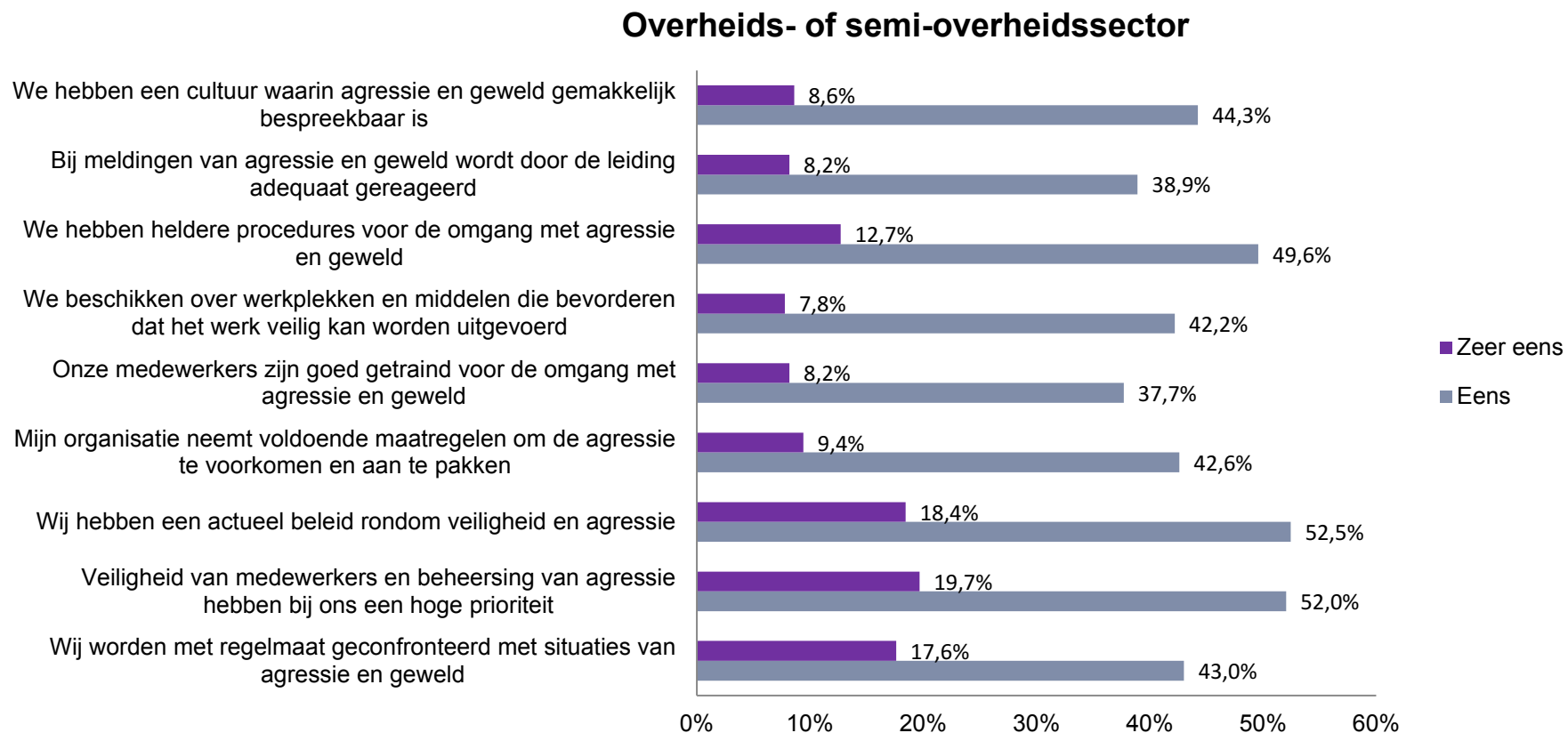
Respondenten kregen een aantal stellingen voorgelegd over maatregelen rond agressie en geweld binnen hun organisatie.²

Opvallend is dat ruim 60% van de respondenten uit overheids- of semi-overheidssector van mening is dat de medewerkers in hun organisatie met regelmaat worden geconfronteerd met situaties van agressie en geweld. Het is dan ook van belang om na te gaan of er beleid en maatregelen in de organisatie zijn die dit tegengaan.

Van de leden van medezeggenschapsraden is het merendeel eens of zeer eens met de meeste stellingen waarin wordt aangegeven dat hun organisatie maatregelen kent rond het tegengaan van agressie en geweld. Rond 70 % van de respondenten vindt dat er in hun organisatie een actueel beleid is rondom veiligheid en agressie en dat de veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie hoog op de prioriteitenlijst staat. Meer dan de helft is het eens of zeer eens met de stelling dat er een cultuur in de organisatie heerst waarin agressie en geweld gemakkelijk besproken kan worden en er heldere procedures zijn over hoe men moet omgaan met agressie en geweld. Op alle vlakken kunnen er echter ook nog extra inspanningen worden ondernomen bij het tegengaan van agressie en geweld. Met name bij de training van medewerkers voor de omgang met agressie en geweld. Ook vinden de respondenten dat de leidinggevenden lang niet altijd adequaat reageren op meldingen van agressie en geweld.

² In de grafieken zijn voor de vergelijkbaarheid en helderheid uitsluitend de antwoorden zeer eens en eens opgenomen.

Figuur 7 *Maatregelen rond agressie en geweld binnen de organisatie*



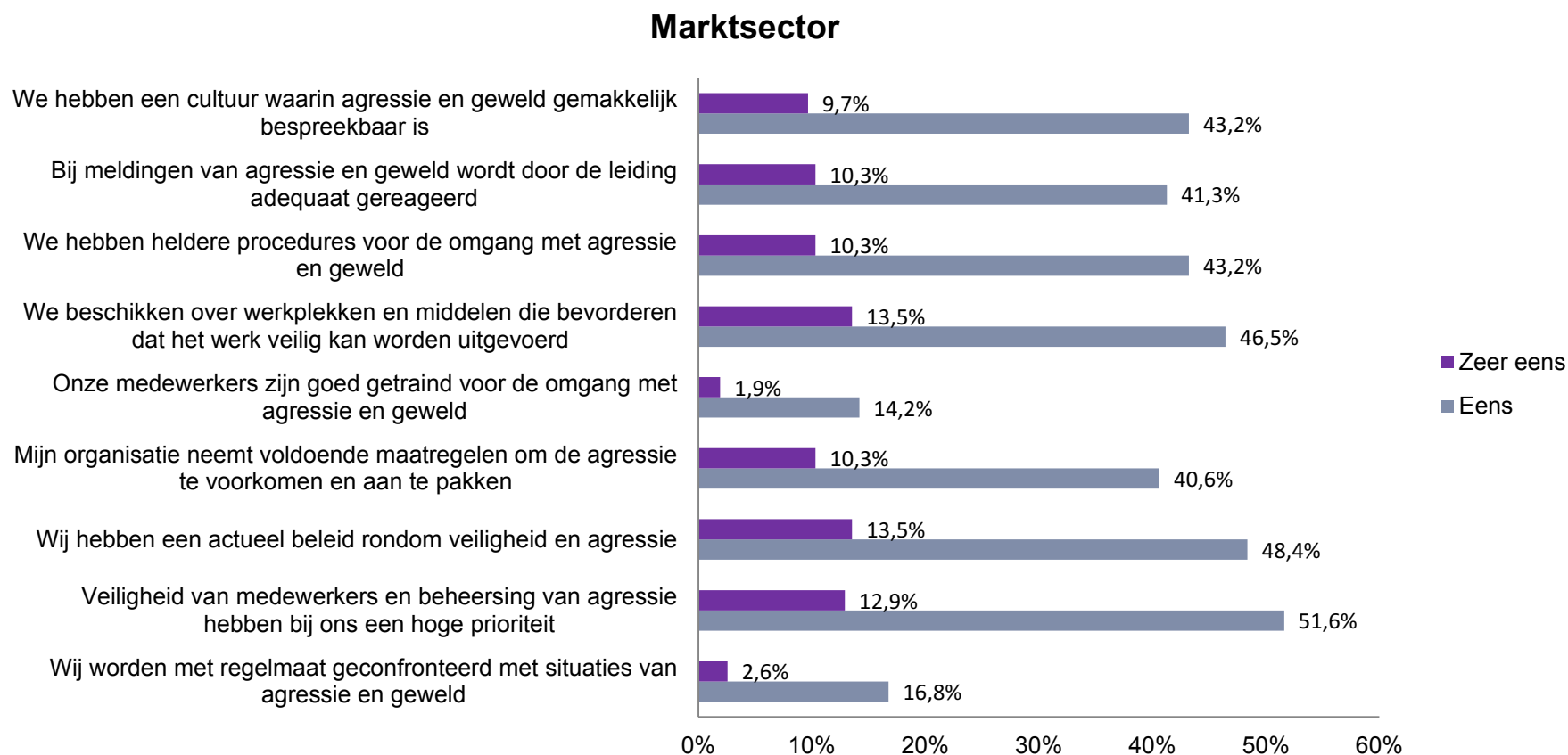
Opvallend is dat maar ruim 19 % van de respondenten uit de marktsector van mening is dat de medewerkers in hun organisatie met regelmaat worden geconfronteerd met situaties van agressie en geweld.

Van de leden van medezeggenschapsraden in de marktsector is ook het merendeel eens of zeer eens met de meeste stellingen waarin wordt aangegeven dat hun organisatie maatregelen kent rond het tegengaan van agressie en geweld. In de marktsector vinden iets minder respondenten dan in de overheids- of semi-overheidssector dat er in hun organisatie een actueel beleid is rondom veiligheid en agressie en dat de veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie hoog op de prioriteitenlijst staat (ruim 60 %). Een ruime meerderheid van de respondenten vindt dat agressie en geweld gemakkelijk

bespreekbaar is. Ook vindt de meerderheid van de respondenten dat er adequaat wordt gereageerd door de leiding wanneer er een melding van agressie en geweld wordt gedaan en dat de procedures voldoende helder zijn,

Opmerkelijk is verder dat de respondenten uit de marktsector aangeven dat de medewerkers doorgaans niet goed getraind zijn in de omgang met agressie en geweld.

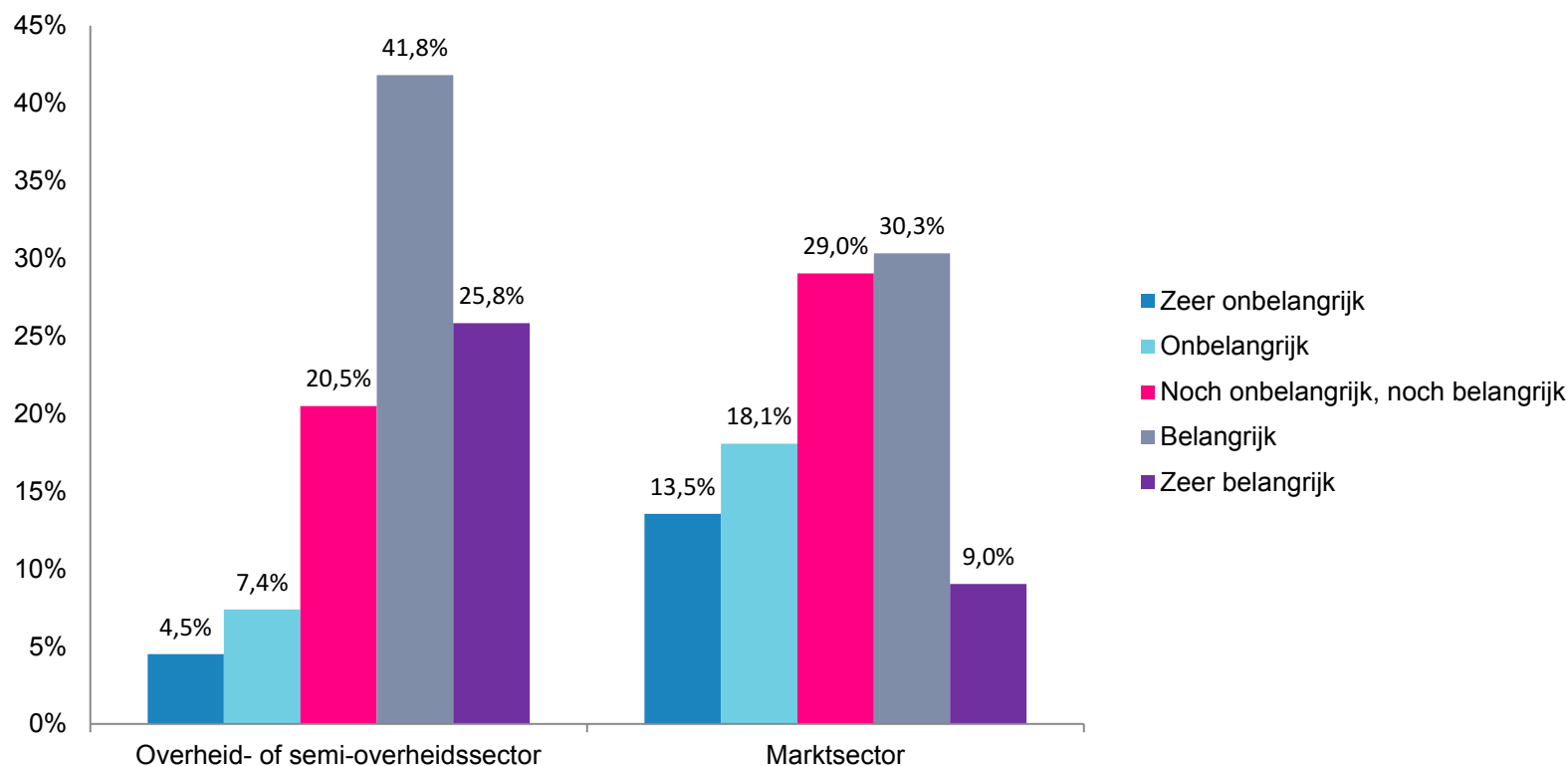
Figuur 8 *Maatregelen rond agressie en geweld binnen de organisatie*



2.5 Agressie en geweld tegen medewerkers en de rol van medezeggenschapsraden

In dit onderzoek zijn we met name benieuwd naar de rol die medezeggenschapsraden spelen binnen de organisatie op het thema agressie en geweld tegen medewerkers. De respondenten is gevraagd in hoeverre het thema agressie en geweld tegen medewerkers een rol speelt binnen hun medezeggenschapsraad

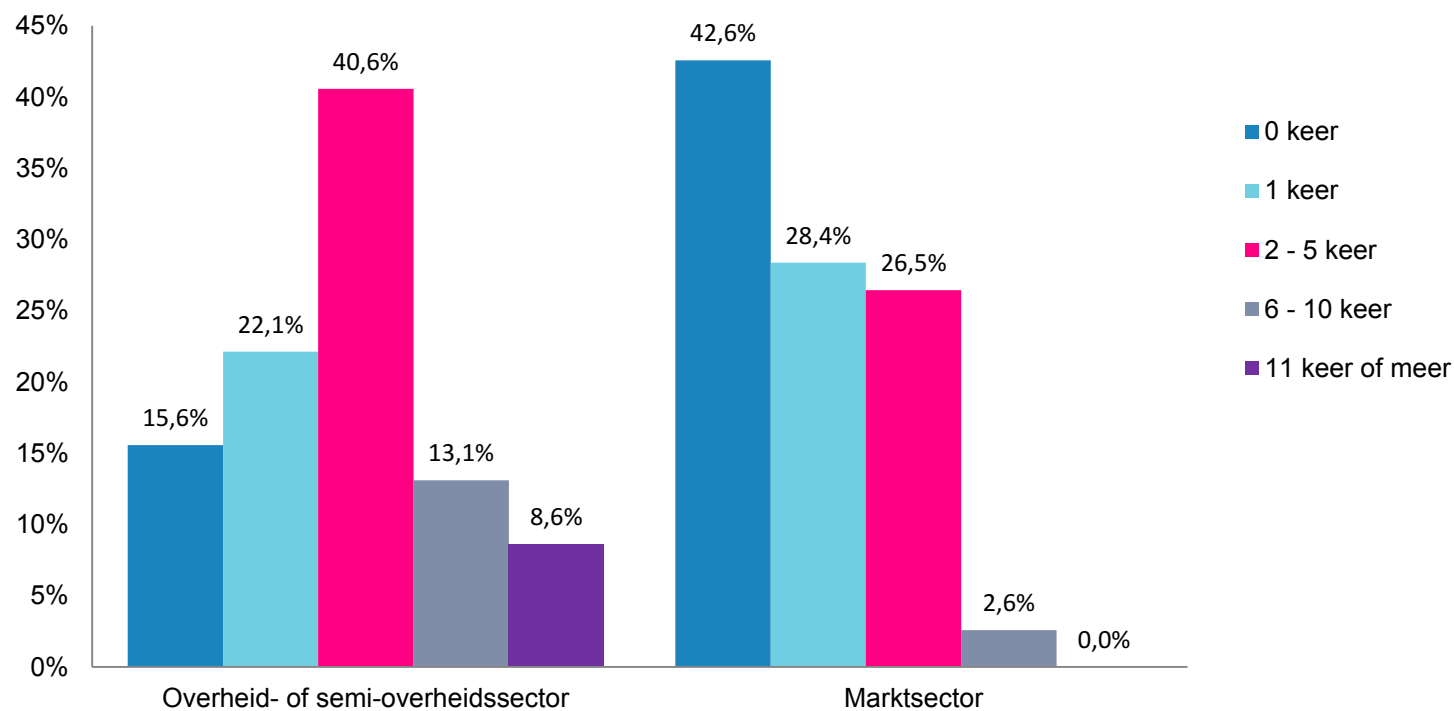
Figuur 9 De rol van het thema agressie en geweld binnen hun medezeggenschapsraad



Uit de grafiek blijkt dat agressie en geweld een grotere rol speelt binnen de medezeggenschapsraden in de overheid- of semi-overheidssector dan in de marktsector. Ruim 66 % van de respondenten in de overheid- of semi-overheidssector zegt dat het thema agressie en geweld een belangrijke tot zeer belangrijke rol speelt in hun medezeggenschapsraad. Dit tegenover bijna 40 % in de marktsector.

Dit lijkt in tegenstelling te staan met het aantal keren dat het thema agressie en geweld het afgelopen jaar besproken is in de medezeggenschapsraden.

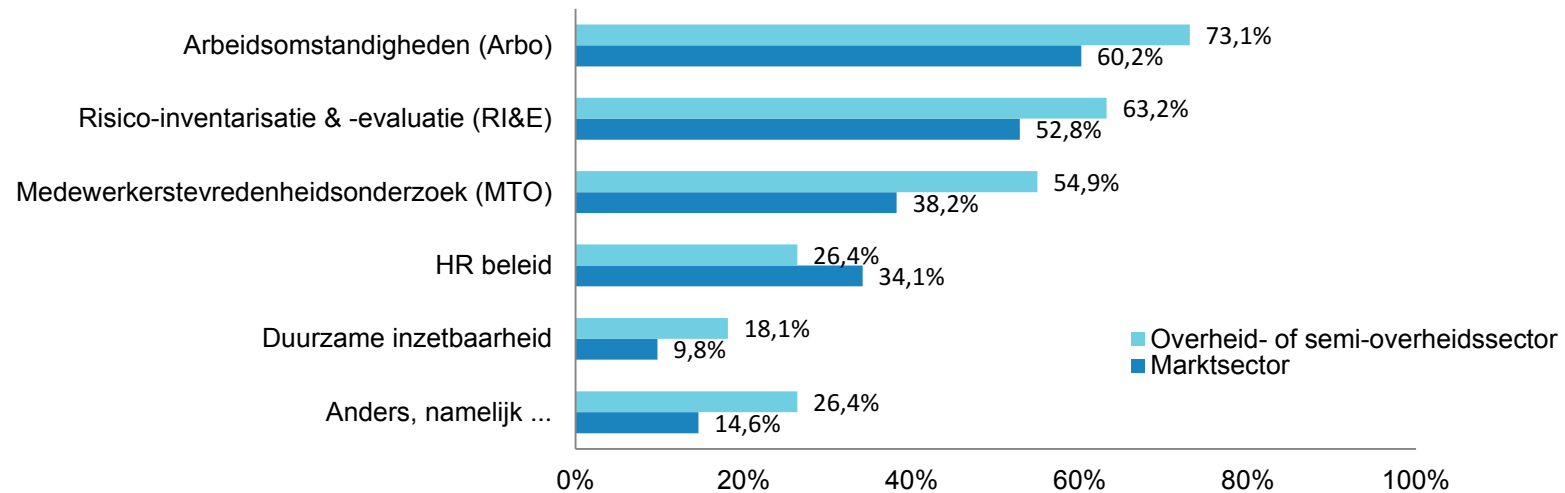
Figuur 10 *Aantal keren dat het thema agressie en geweld is besproken*



In de overheids- of semi-overheidssector speelt het onderwerp een stuk vaker dan in de marktsector. De meeste medezeggenschapsraden (40%) bespreken dit thema 2 tot 5 keer jaar. Een groot deel (ruim 40 %) van de respondenten uit de marktsector geeft aan dat dit onderwerp het afgelopen jaar nooit op de agenda heeft gestaan.

Om te achterhalen op welke wijze dit thema aan de orde is gekomen is gevraagd of het onderwerp ‘agressie en geweld’ als autonoom onderwerp op de agenda van de medezeggenschapsraden stond of gerelateerd aan andere onderwerpen. In de meeste gevallen (75-80%) wordt dit onderwerp zowel in de overheids- of semi-overheidssector als in de marktsector niet autonoom geagendeerd maar in relatie met andere onderwerpen, voornamelijk in het kader van Arbo, RI&E en MTO.

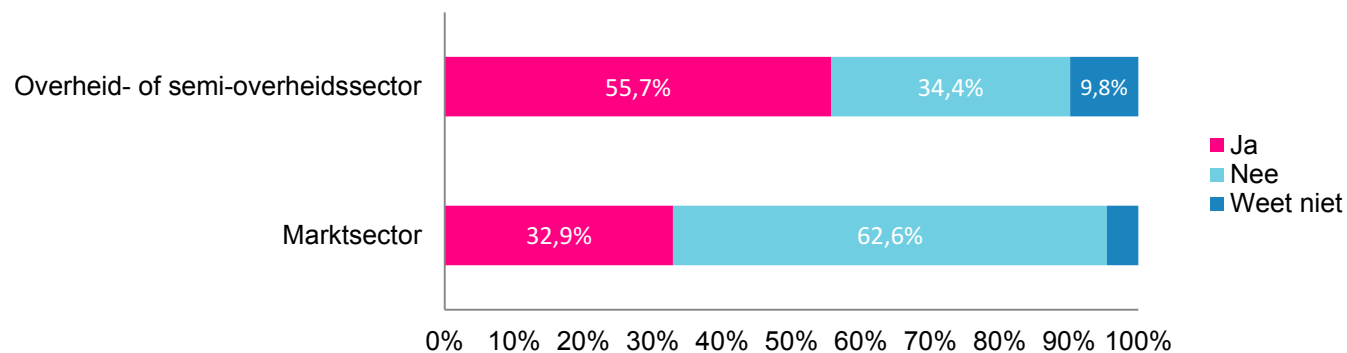
Figuur 11 Gerelateerde onderwerpen



De open antwoordcategorie ‘anders namelijk’ geeft een opvallend beeld, namelijk dat agressie en geweld op de agenda van de medezeggenschapsraad komt wanneer er sprake is van een incident.

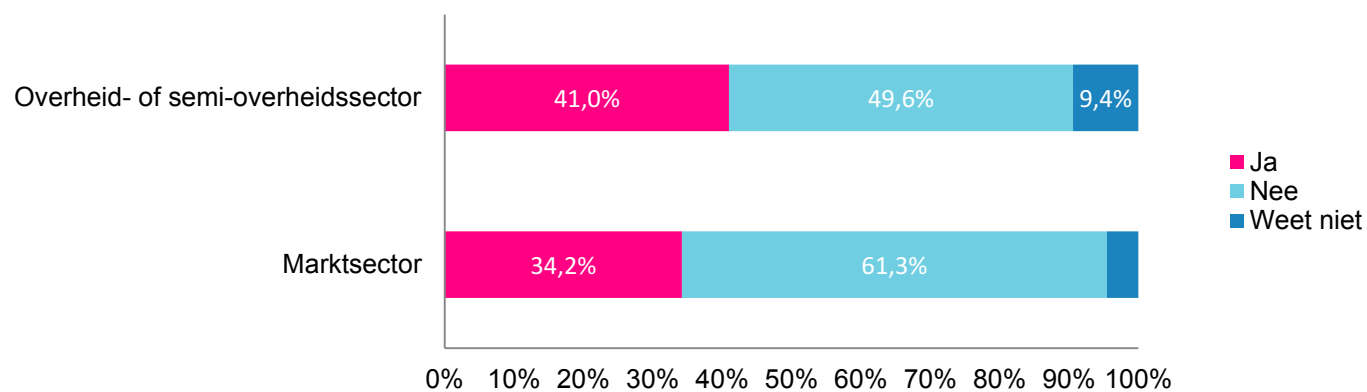
Om de rol van de medezeggenschapsraden nog beter in kaart te brengen vroegen wij de leden van medezeggenschapsraden of ze zelf het thema agressie en geweld in het overleg met het bestuur van hun organisatie agenderen? Ook is gevraagd of de medezeggenschapsraad van haar initiatiefrecht gebruik maakt om het thema met het bestuur te bespreken.

Figuur 12 *Zelfstandig agenderen*



Een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat de medezeggenschapsraad in de overheid- of semi-overheidssector het thema agressie en geweld zelfstandig agendeert in het overleg met het bestuur van de organisatie. In de marktsector is dit duidelijk minder het geval.

Figuur 13 *Gebruik maken van initiatiefrecht*



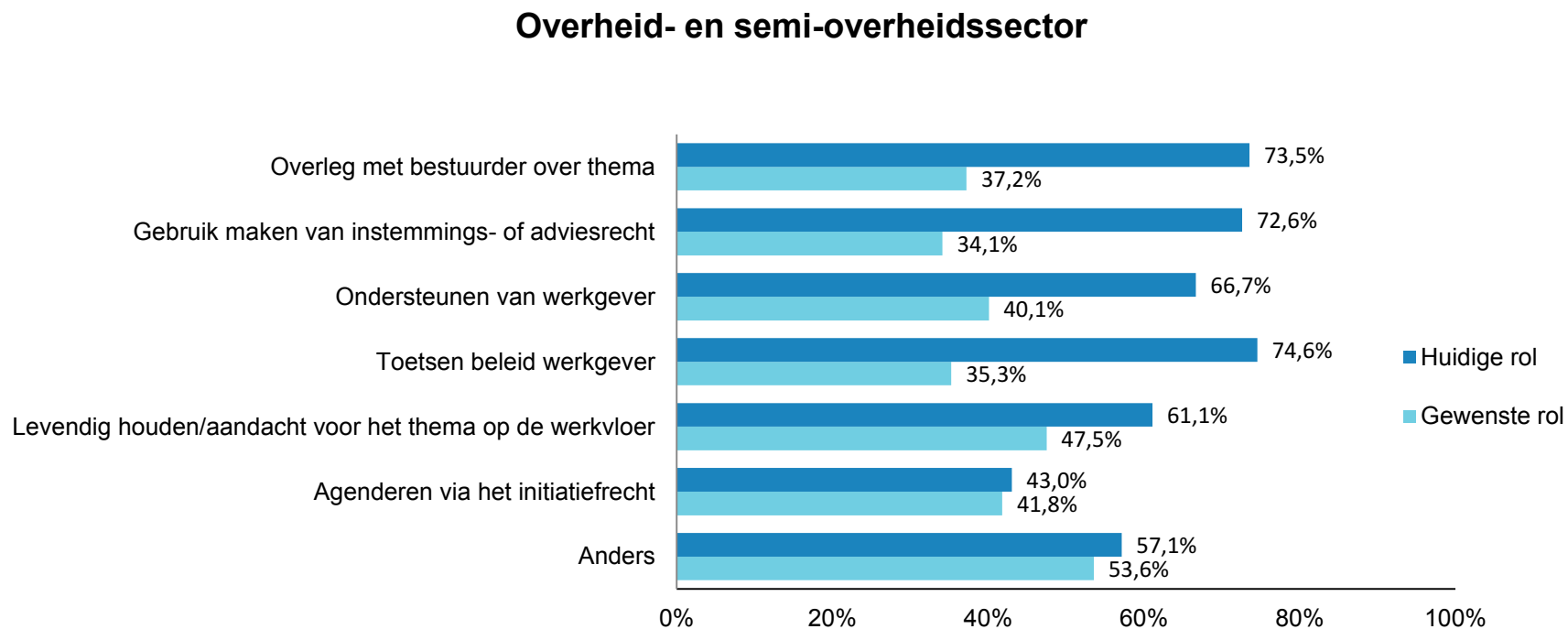
r.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de medezeggenschapsraden geen gebruik maken van hun initiatiefrecht om dit thema bij het bestuur aan te kaarten.

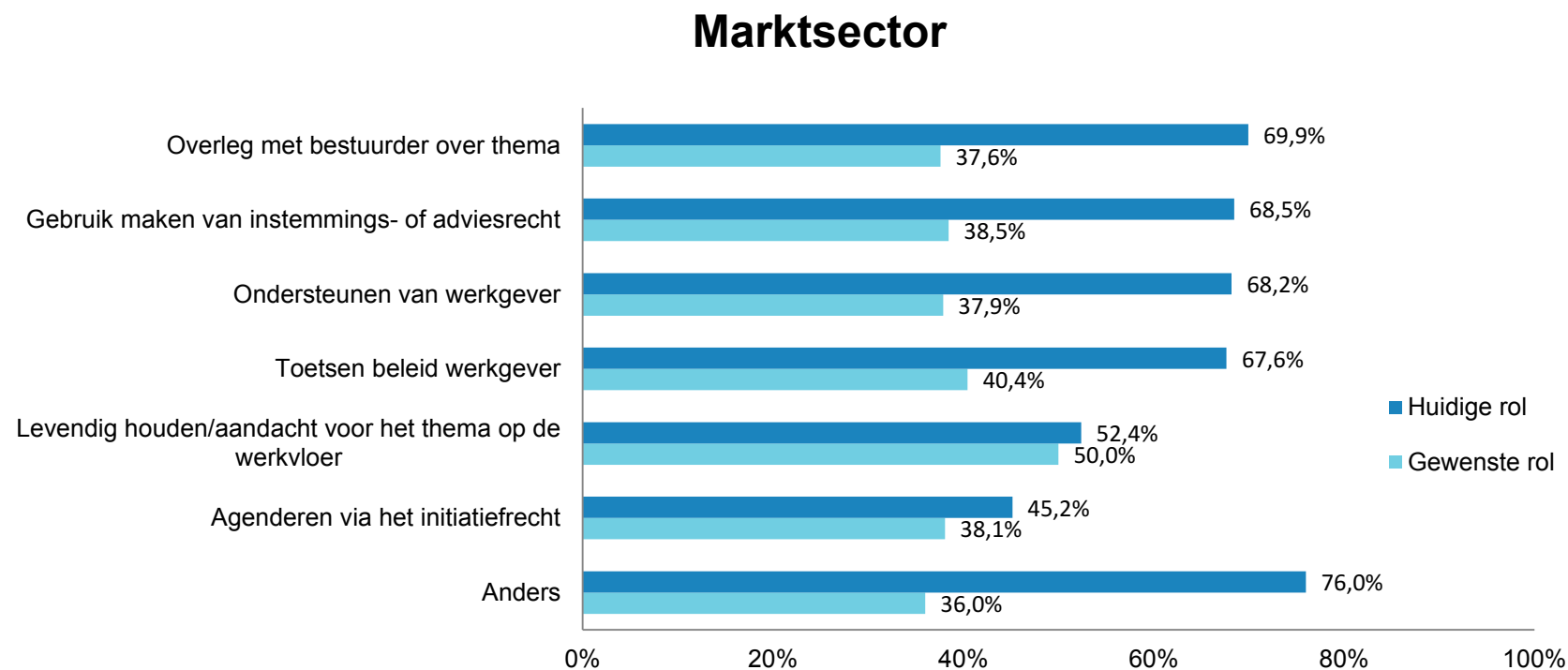
2.5.1 Huidige en gewenste rol

De respondenten konden aangeven wat de huidige rol van de medezeggenschapsraad is en wat volgens hen de gewenste rol is. Zij kregen een aantal opties voorgelegd.

Figuur 14 *Huidige en gewenste rol van de medezeggenschapsraad*



Figuur 15 Gewenste vs huidige rol ondernemingsraad en medezeggenschapsraad

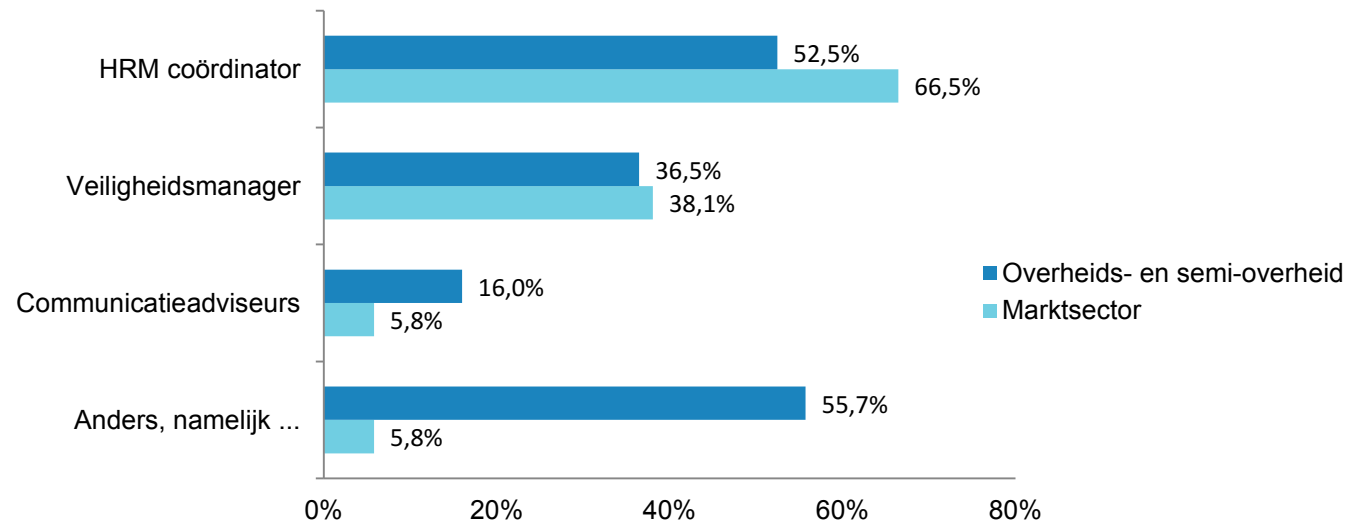


De antwoorden van de respondenten verschillen tussen beide sectoren niet veel. Opvallend is dat de medezeggenschapsraden voor zichzelf een mindere rol wensen dan de huidige rol die ze volgens hen vervullen. Uit een aantal open antwoorden blijkt dat nogal wat respondenten het thema agressie en geweld voor de medezeggenschapsraad geen prioriteit achten als er geen of weinig incidenten zijn.

2.5.2 Rol voor andere functies

Naast de medezeggenschapsraad zijn er binnen een organisatie ook nog andere functies die een rol spelen in de aanpak tegen agressie en geweld op de werkvloer. De respondenten kregen de drie meest voor de hand liggende functies voorgelegd. Ook werd hen gevraagd andere functies te noemen. Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Figuur 16 *Andere relevante functies voor geweld en agressie*

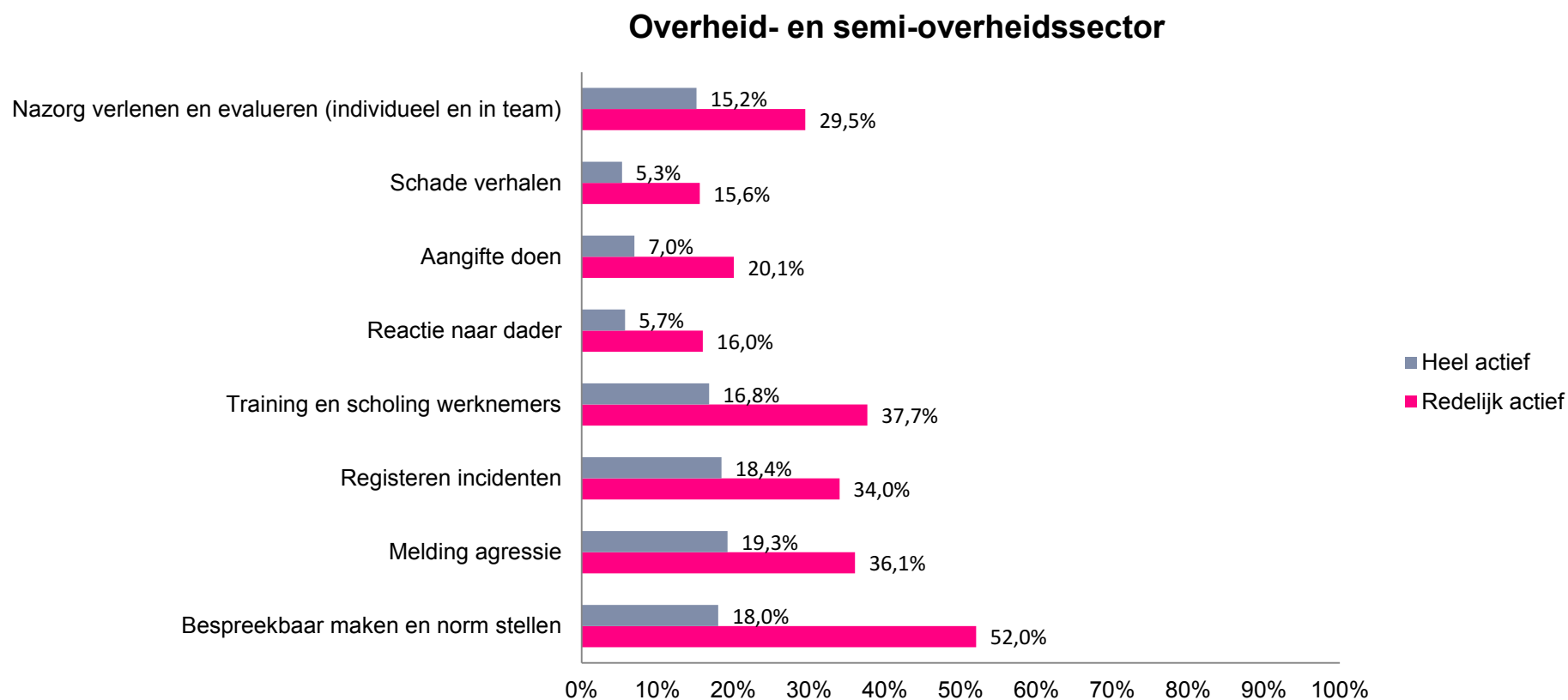


Met name HRM coördinatoren hebben volgens de respondenten een grote rol. Bij "Anders namelijk" zijn veel genoemde functies: de vertrouwenspersoon, de leidinggevende, de Arbo-coördinator en preventiemedewerkers.

2.6 Werkterrein van de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad

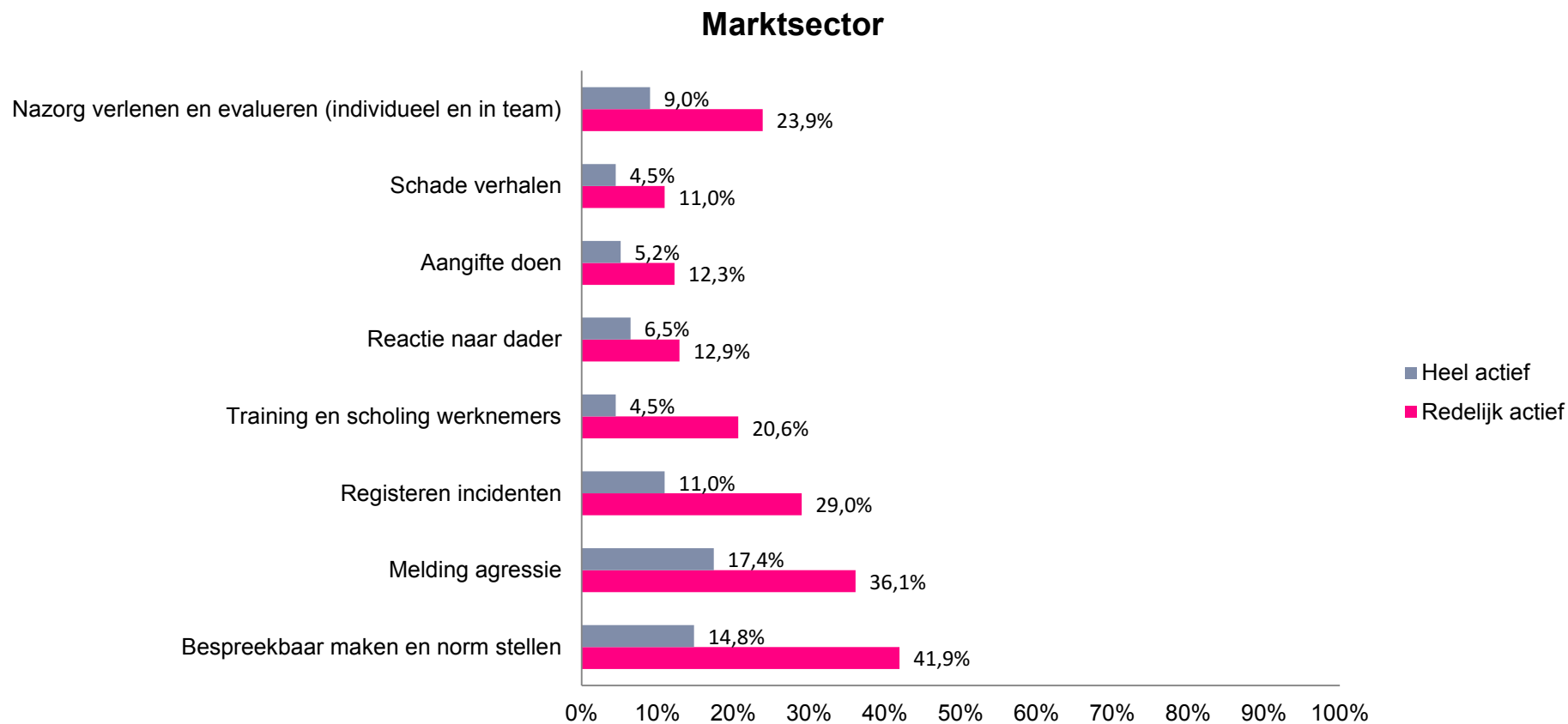
In het landelijk programma Veilige Publieke Taak worden er door het ministerie van Binnenlandse zaken acht maatregelen onderscheiden die belangrijk zijn voor de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers. Aan de leden van de medezeggenschapsraden is gevraagd in hoeverre zij deze acht maatregelen tot het werkterrein van de medezeggenschapsraad rekenen.

Figuur 17 In hoeverre rekt de medezeggenschapsraad deze maatregel tot haar werkterrein?



In de overheid- en semi-overheidssector geven de respondenten aan dat de medezeggenschapsraad het verhalen van schade, het doen van aangifte en het reageren naar de dader niet actief tot haar werkterrein rekent. Wat het merendeel van de respondenten wel tot het werkterrein van de medezeggenschapsraad rekent is het trainen en scholen van werknemers, het registreren van incidenten, het melden van agressie en het bespreekbaar maken en norm stellen

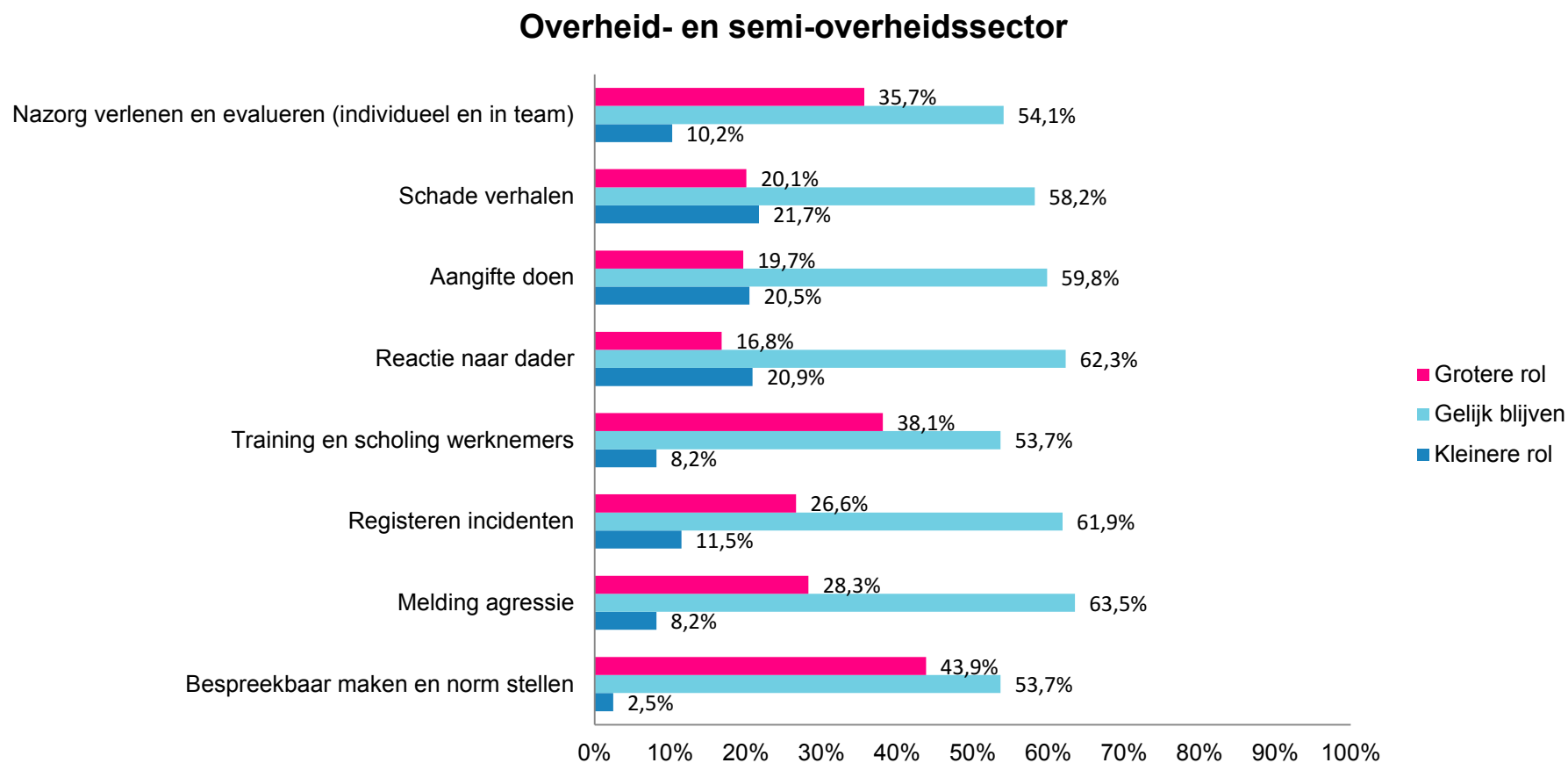
Figuur 18 In hoeverre rekent de medezeggenschapsraad deze maatregel tot haar werkterrein?



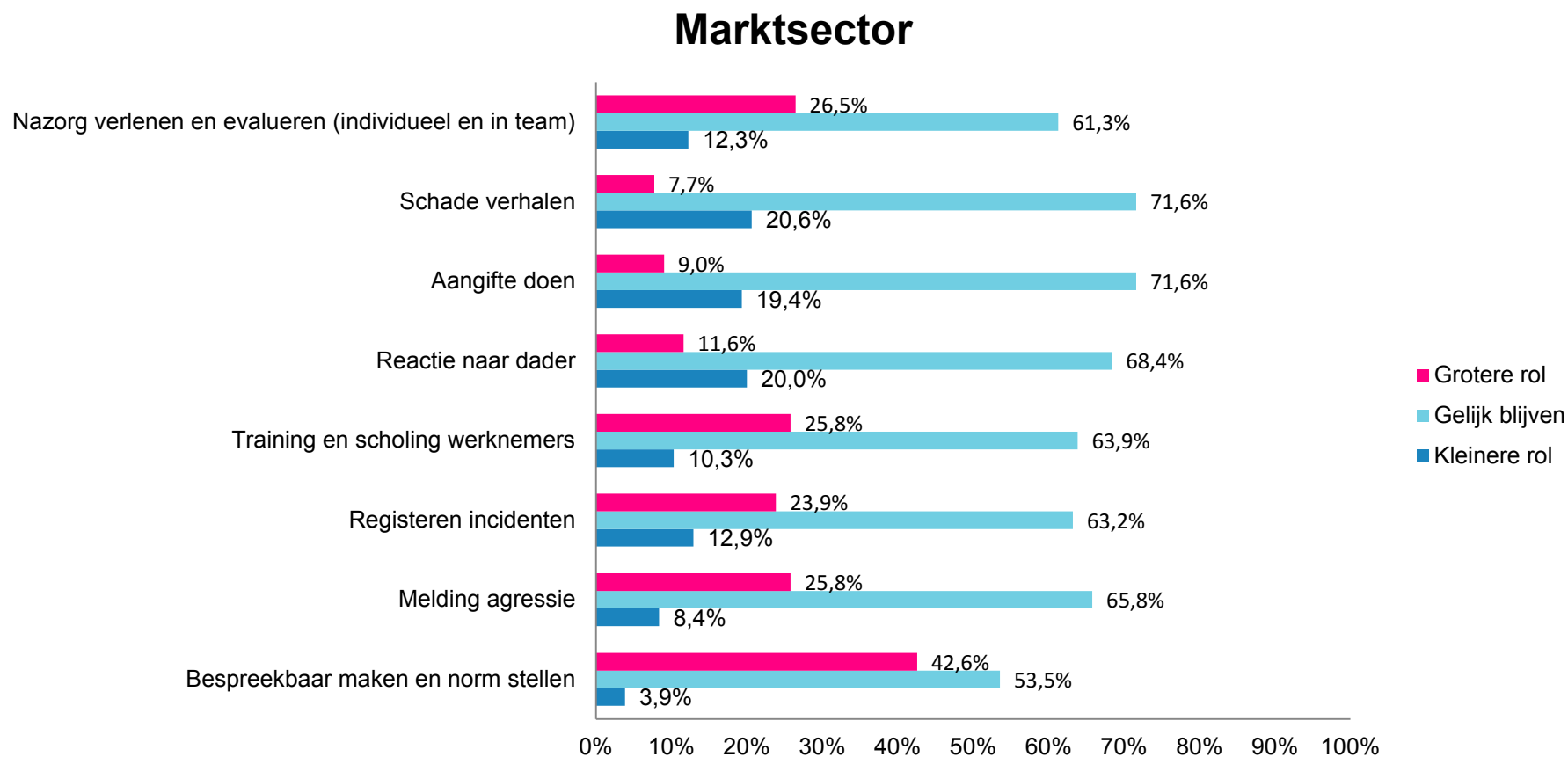
In de marktsector rekt het merendeel van de respondenten wel tot het werkterrein van de medezeggenschapsraad het melden van agressie en het bespreekbaar maken en norm stellen. Het trainen en scholen van werknemers en het registreren van incidenten wordt in de marktsector minder tot het werkterrein van de medezeggenschapsraad gerekend. De medezeggenschapsraden in de marktsector zien geen rol voor zichzelf weggelegd wanneer het een reactie naar de dader, aangifte doen en schade verhalen betreft.

Vervolgens is de respondenten gevraagd of de medezeggenschapsraad een grotere of juist kleinere rol moet spelen bij de acht maatregelen.

Figuur 19 *Grotere of kleinere rol medezeggenschapsraad bij de VPT maatregelen*



Figuur 20 *Grotere of kleinere rol medezeggenschapsraad bij de VPT maatregelen*

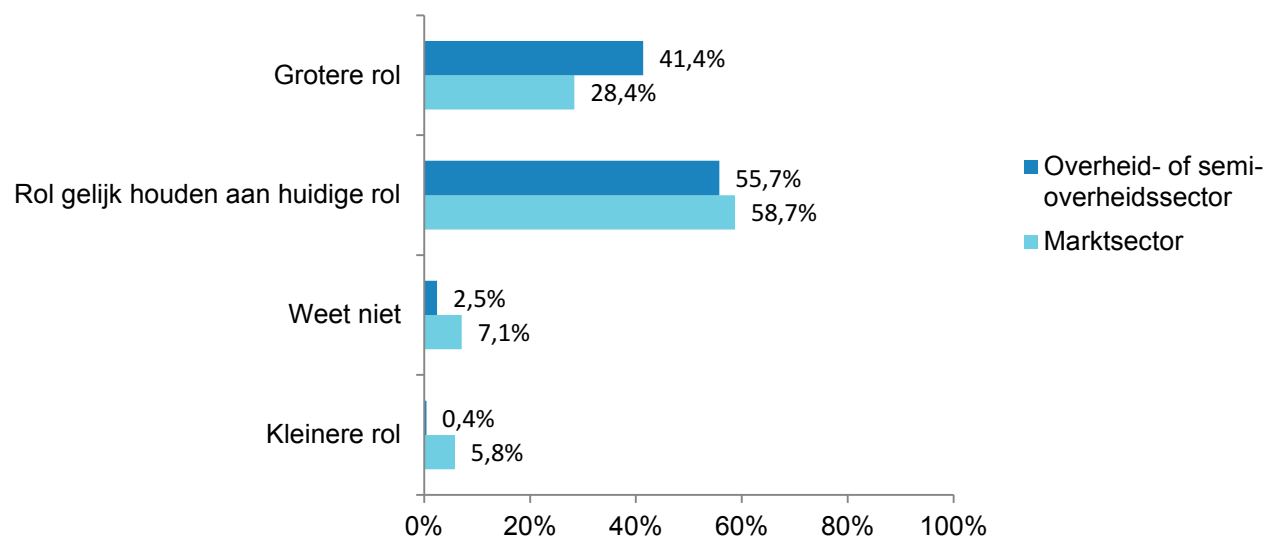


Bij de beide sectoren vindt het merendeel van de respondenten dat de rol van de medezeggenschapsraad gelijk moet blijven bij de 8 maatregelen. Toch zijn er wel enkele maatregelen waar een flink deel van de respondenten vindt dat de rol van de medezeggenschapsraad wel iets groter mag zijn. Het gaat om het verlenen van nazorg en evalueren bij incidenten, het bespreekbaar maken van agressie en geweld en het stellen van normen en met name in de overheids- en semi-overheidssector om training en scholing van werknemers.

In de enquête is de respondenten in het algemeen gevraagd naar de gewenste omvang van de rol van de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad bij het thema agressie en geweld.

In de marktsector vindt 28% van de respondenten dat de medezeggenschapsraad een grotere rol moet spelen in agressie en geweld op de werkvloer. In de overheid- of semi-overheidssector is dit 41,4%. Een aanzienlijk deel van de respondenten vindt dus dat de rol van de medezeggenschapsraad op dit thema vergroot kan worden. Het merendeel van de respondenten is echter tevreden met de omvang van de rol van de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad op het thema agressie en geweld. Zij vinden niet dat de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad haar rol moet vergroten of verkleinen.

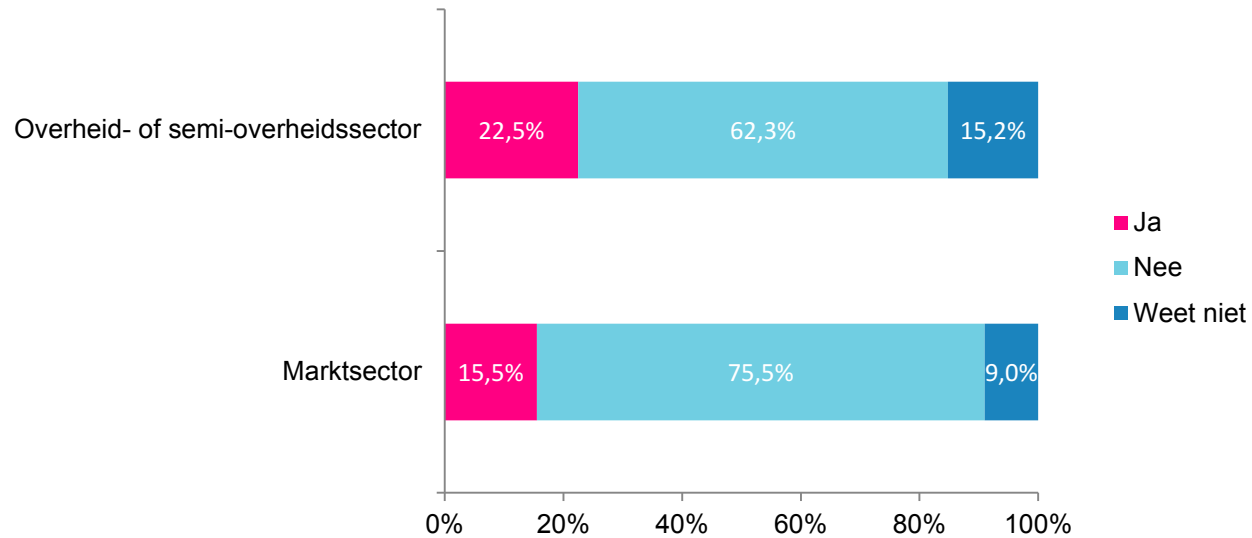
Figuur 21 Rol ondernemingsraad en medezeggenschapsraad in agressie en geweld



2.6 Behoeftte aan producten en diensten

De respondenten zijn bevroagd naar de wijze waarop zij ondersteund willen worden om het thema 'agressie en geweld' te agenderen. Is er behoefte aan ondersteuning bij het agenderen en op de kaart zetten van het thema agressie en geweld?

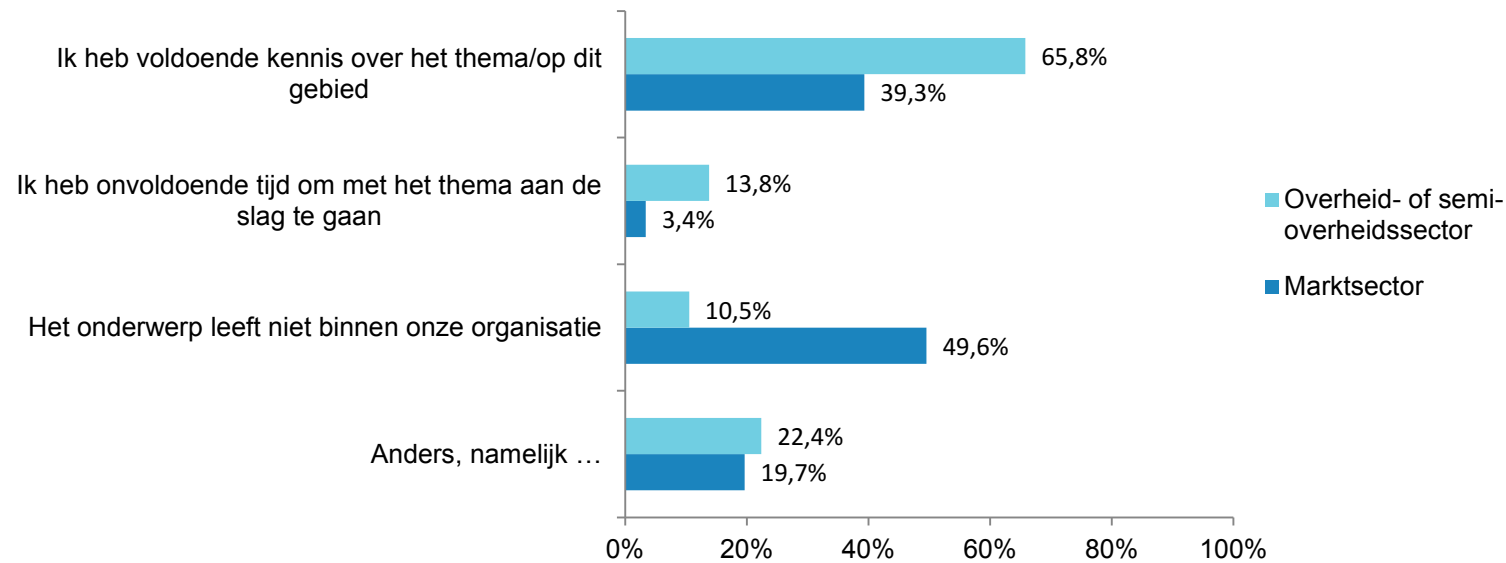
Figuur 22 *Behoeftte aan ondersteuning ondernemingsraad en medezeggenschapsraad*



Hoewel het merendeel van de respondenten denkt dat de medezeggenschapsraad geen behoefte heeft aan ondersteuning bij het agenderen van agressie en geweld geeft tweeëntwintig procent in de overheids- en semi-overheidssector en 15 % in de marktsector wel aan behoefte te hebben aan ondersteuning.

Alle respondenten die geen behoefte hebben aan ondersteuning is de vraag voorgelegd wat de reden is dat zij geen ondersteuning behoeven om agressie en geweld te agenderen.

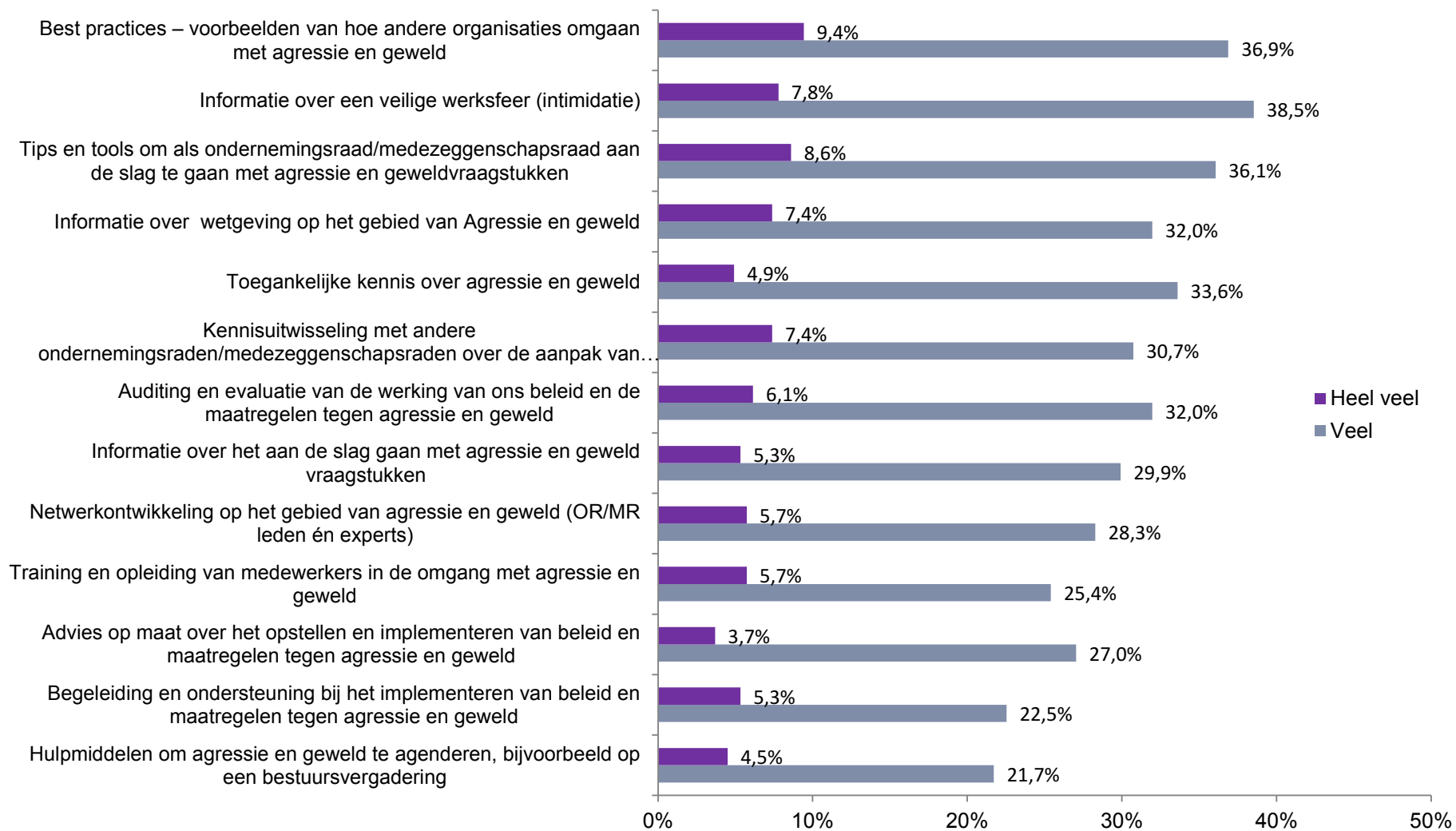
Figuur 23 Geen ondersteuningsbehoefte medezeggenschapsraad



In marktsector geeft de helft van de respondenten die geen behoefte hebben aan ondersteuning aan dat het onderwerp niet leeft in hun organisatie. Ook geven zij aan voldoende kennis te hebben over het onderwerp. Dit geldt nog meer voor respondenten in de overheid- of semi-overheidssector. Bij de open antwoordcategorie geven respondenten aan dat er weinig incidenten zijn. Verder geven zij aan dat er voldoende kennis in huis is en het onderwerp voldoende aandacht krijgt.

Respondenten die wel hebben aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning voor hun medezeggenschapsraad is gevraagd hoe zij bij voorkeur ondersteund willen worden. De respondenten kregen 13 mogelijkheden voorgelegd. Deze verschillende diensten en producten staan hieronder in de grafiek.

Figuur 24 *Behoefte aan ondersteuningsmogelijkheden*



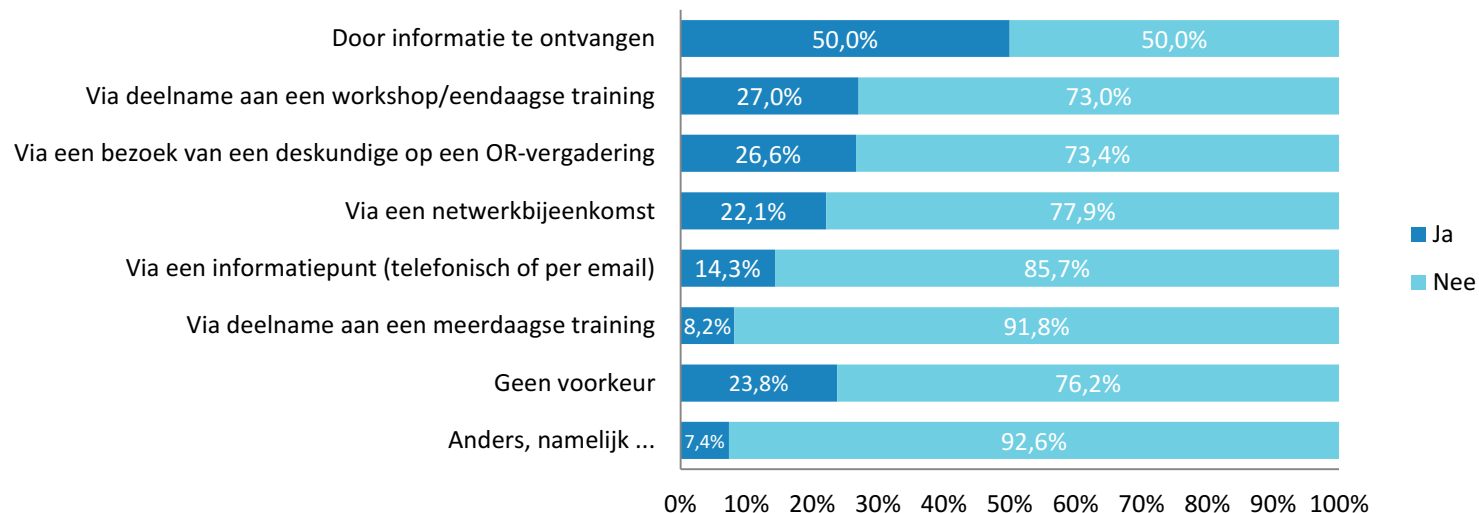
Opvallend is dat respondenten bij alle diensten aangeven dat hier behoefte aan is. Diensten waar met name behoefte aan is, zijn best practices, maatregelen tegen agressie en geweld en informatie over een veilige werksfeer (intimidatie) en tips en tools om aan de slag te gaan met agressie en geweld, informatie over wetgeving, kennisuitwisseling met andere medezeggenschapsraden en auditing en evaluatie van hun eigen beleid.

Naast de dertien mogelijkheden van ondersteuning is de respondenten ook gevraagd of zij nog op andere manieren ondersteund kunnen worden. Een aantal respondenten geeft aan dat zij behoefte hebben aan richtlijnen en regelgeving.

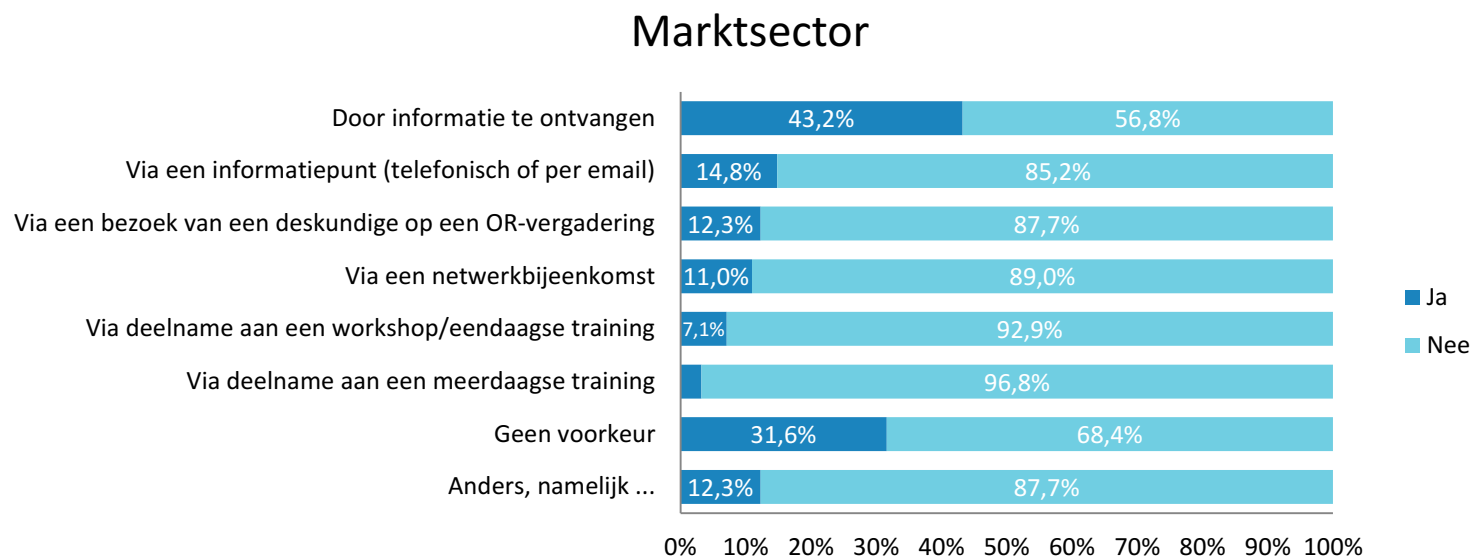
De respondenten is daarna gevraagd in welke vorm zij ondersteuning willen ontvangen.

Figuur 25 *Vorm van gewenste ondersteuning*

Overheid- of semi-overheidssector



Figuur 26 *Vorm van gewenste ondersteuning*



Respondenten worden bij voorkeur ondersteund door informatie te ontvangen. Ook hebben respondenten in de overheid- of semi-overheidssector interesse in deelname aan een workshop of netwerkbijeenkomst. In de marktsector is er weinig interesse in deelname aan een workshop of netwerkbijeenkomst.

3 CONCLUSIES

- Leden van medezeggenschapsraden geven aan dat agressie en geweld door externen in de overheids- of semi-overheidssector een belangrijkere rol speelt dan agressie en geweld door leidinggevenden en collega's. In de marktsector speelt agressie en geweld door leidinggevenden en collega's een grotere rol dan door externen.
- Bij de overheids- of semi-overheidssector komen volgens de leden van medezeggenschapsraden in hun organisaties de medewerkers vooral in aanraking met agressie en geweld door klanten in de vorm van intimidatie, verbale agressie in de vorm van spugen en lichamelijk geweld. Maar ook intimidatie door leidinggevenden en collega's scoort hoog.
- Binnen de marktsector rapporteren de leden van de medezeggenschapsraden dat bij 36% van de organisaties medewerkers worden geïntimideerd en bij 26% van de organisaties medewerkers worden gepest. Daarnaast worden volgens de leden van de medezeggenschapsraden in een kwart van de organisaties medewerkers geïntimideerd door klanten. Over het algemeen komen vormen van agressie en geweld volgens de respondenten in de marktsector minder voor dan in de overheids- of semi-overheidssector.
- Opvallend is dat met name de overheids- en semi-overheidssector behoefte heeft aan aanvullende maatregelen tegen agressie en geweld, met name door klanten. Voor de marktsector speelt dit een veel mindere tot geen rol. Wel zou in deze sector 29% van de respondenten graag extra maatregelen zien tegen agressie en geweld door leidinggevenden en collega's.
- Ruim 60% van de respondenten uit de overheids- of semi-overheidssector is van mening dat de medewerkers in hun organisatie met regelmaat worden geconfronteerd met situaties van agressie en geweld en dat hun organisatie maatregelen kent rond het tegengaan van agressie en geweld. Rond 70 % vindt dat er in hun organisatie een actueel beleid is rondom veiligheid en agressie en dat de veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie hoog op de prioriteitenlijst staat en meer dan de helft vindt dat er een cultuur in de organisatie heerst waarin agressie en geweld gemakkelijk besproken kan worden en er heldere procedures zijn. Op alle vlakken kunnen er echter ook nog extra inspanningen worden ondernomen bij het tegengaan van agressie en geweld, met name bij de training van medewerkers en het adequaat reageren door leidinggevenden op meldingen van agressie en geweld.
- In de marktsector geeft maar ruim 19 % van de respondenten aan dat de medewerkers in hun organisatie met regelmaat worden geconfronteerd met situaties van agressie en geweld. Het merendeel geeft aan dat hun organisatie maatregelen kent rond het tegengaan van agressie en geweld. Iets minder respondenten dan in de overheids- of semi-overheidssector geeft aan dat er in hun organisatie een actueel beleid is rondom veiligheid en agressie, dat de veiligheid van medewerkers en beheersing van agressie hoog op de prioriteitenlijst staat en dat agressie en geweld gemakkelijk bespreekbaar is. Ook vindt de meerderheid van de respondenten dat er adequaat wordt gereageerd door de leiding wanneer er een melding van agressie en geweld en dat de procedures voldoende helder zijn, Opvallend is dat de respondenten uit de marktsector vinden dat de medewerkers doorgaans niet goed getraind zijn in de omgang met agressie en geweld.

- Agressie en geweld hebben volgens de leden van de ondernemingsraden een grotere rol binnen de medezeggenschapsraden in de overheid- of semi-overheidssector dan in de marktsector. Ruim 66 % van de respondenten in de overheid- of semi-overheidssector zegt dat het thema agressie en geweld een belangrijke tot zeer belangrijke rol speelt in hun medezeggenschapsraad ten opzichte van bijna 40 % in de marktsector.
- In de overheids- of semi-overheidssector wordt het onderwerp een stuk vaker besproken door ondernemingsraden dan in de marktsector, De categorie 2 tot 5 keer per jaar komt het meest voor en betreft 40 % van de ondernemingsraden in de overheids- of semi-overheidssector. In een groot deel (ruim 40 %) van de marktsector daarentegen heeft dit onderwerp het afgelopen jaar nooit op de agenda van ondernemingsraden gestaan.
- Agressie en geweld zijn vaak geen autonoom thema op de agenda van de ondernemingsraad of medezeggenschapsraad, maar wordt in relatie met andere thema's besproken. Deze thema's zijn arbeidsomstandigheden, risico-inventarisatie en medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Uit 'open antwoorden' van de respondenten blijkt dat het thema vaak pas besproken wordt naar aanleiding van een incident.
- Hoewel het merendeel van de respondenten denkt dat de medezeggenschapsraad geen behoefte heeft aan ondersteuning bij het agenderen van agressie en geweld geeft tweeëntwintig procent in de overheids- en semi-overheidssector en 15 % in de marktsector aan wel behoefte te hebben aan ondersteuning.
- Diensten waar met name behoefte aan is, zijn best practices, maatregelen tegen agressie en geweld en informatie over een veilige werksfeer (intimidatie) en tips en tools om aan de slag te gaan met agressie en geweld, informatie over wetgeving, kennisuitwisseling met andere medezeggenschapsraden en auditing en evaluatie van hun eigen beleid.
- Respondenten willen bij voorkeur ondersteund worden door informatie te ontvangen. Ook hebben respondenten in de overheid- of semi-overheidssector interesse in deelname aan een workshop of netwerkbijeenkomst. In de marktsector is er weinig interesse in deelname aan een workshop of netwerkbijeenkomst

4 AANBEVELINGEN

- In de overheids- en semi-overheidssectoren wordt de behoefte aan ondersteuning door medezeggenschapsraden urgenter gevoeld dan in de marktsector. Het accent in die sector zal meer dan in de marktsector moeten liggen bij ondersteuning bij agressie en geweld door klanten.
- In beide sectoren is er tevens sprake van agressie en geweld door leidinggevenden en collega's met name in de vorm van intimidatie en pesten, Deze vormen van agressie en geweld binnen de organisatie vergen extra aandacht in beleid rond agressie en geweld. Op landelijk niveau maar met name ook op organisatieniveau, met een grotere rol voor medezeggenschapsraden.
- Een interessant aspect uit het onderzoek is dat leden van medezeggenschapsraden vinden dat het thema agressie en geweld een grote rol speelt binnen hun raad, maar het thema wordt slechts sporadisch besproken, is doorgaans geen autonoom onderwerp op de agenda en wordt vaak pas actueel na een incident in de organisatie. Dit geeft aanwijzingen dat de aanpak van agressie en geweld bij organisaties vaak curatief is en niet zozeer op preventie gericht: het voorkomen van agressie en geweld. Beleid en ondersteuning zouden dan ook veelal daarop gericht moeten zijn.
- Om het onderwerp agressie en geweld hoog op de or agenda te krijgen is er een boost nodig in de beleidsontwikkeling van veel organisaties. Daar ligt ook de betrokkenheid van medezeggenschap om dit goed vorm te geven. Het gaat om het bespreekbaar en transparant maken van de onderdelen van agressie en geweld en de wijze waarop de verantwoordelijkheid in de organisatie wordt opgepakt en dat de medewerker zijn werk veilig kan doen. Veel gaat uit van preventie, weerbaarheid en voorlichting bij beleidsvorming. Zo zou het halfjaarlijks in de artikel 24 vergadering een vast punt op de agenda moeten zijn en een relatie moeten hebben met het voorkomen van verzuim. Samen met de or kan beleid worden gevormd dat ook draagvlak heeft en een relatie met PSA en werkbeleving.
- Ondernemingsraden geven aan met name behoefte te hebben aan informatie, netwerkbijeenkomsten en *best practices*. Aansluiting vinden bij deze behoefte kan de agendering van het thema vergroten.
- Agressie en geweld zou ook nog beter op de kaart gezet kunnen worden bij de arbeidsmarktfondsen.
- Een korte handreiking voor medezeggenschapsraden opstellen: hoe zij dit onderwerp kunnen agenderen, hoe zij een rol kunnen vervullen in de preventie als or en het aanjagen in vormgeven van beleid en uitvoering in de organisatie.
- Netwerkbijeenkomsten organiseren en *best practices* ophalen, mogelijk samengaand met een infographic.

Hoe kunnen or-en het onderwerp agenderen & vasthouden, door **concreet** aan de slag te gaan met:

1. Inventariseren of het een issue is, wat de organisatie er aan doet en of er een afdoende instrumentarium bestaat binnen de organisatie.
2. Incidenten zichtbaar maken. De organisatie aansporen door te werken aan registratie, zicht krijgen op wat er gebeurt. Mogelijk ook verbinden aan ziektekosten: zoveel incidenten kost zoveel!
3. De or-en kunnen via de voorlichtingswebsite agressievrijwerk.nl ook specifiek informatie opvragen en bijvoorbeeld een scan laten maken van de organisatie.
4. Om zicht te krijgen op de problematiek kan de or incidenten ophalen bij vertrouwenspersoon/arbo coördinator. Ook zou agressie en geweld qua aanpak mogelijk voor or's ook verbonden kunnen worden met integriteit en de vertrouwenspersoon binnen de organisatie.
5. Om het onderwerp niet te verliezen zou het "vast" geagendeerd kunnen worden in een artikel 24 vergadering. Ook kan het ondergebracht worden in een sociaal jaarverslag. Het thema zou ook goed meegenomen kunnen worden in de MVO standaarden, als bijvoorbeeld een keurmerk (zoals Investors in People)
6. Het onderwerp agressie en geweld kan meegenomen worden in afspraken rondom cultuur: communiceren over agressie en geweld hoort erbij. In sommige organisatie is er tevens ook sprake van professionele eenzaamheid, waarbij medewerkers het gevoel hebben dat zij niet geschikt voor zijn voor het werk danwel zelf uitgelokt zouden hebben. Soms wordt er dan ook gesproken van een "angstcultuur". Als or-en cultuur en leiderschap bespreken is dit thema een onderdeel ervan, managers kunnen echte bespreekbaarheid stimuleren.
7. De VGWM commissie van de or zou het onderwerp ook vast kunnen agenderen, ook in samenhang met de arbo catalogus Agressie & geweld.

CAOP

BEZOEKADRES Lange Voorhout 9-13, 2514 EA Den Haag
POSTADRES Postbus 556, 2501 CN Den Haag
TELEFOON 070 - 376 57 65
FAX 070 - 345 75 28
INTERNET www.caop.nl
E-MAIL info@caop.nl

vertrouwd met arbeidszaken