

Sociale veiligheid op het werk moet (en kán) verbeteren



Foto: Paul Voorham

Agressie, geweld en pesterijen op het werk komen steeds vaker voor en de gevolgen ervan lijken heviger te worden. Dat blijkt uit onderzoek van TNO.

Maar er is hoop. Methoden om ongewenst gedrag van klanten én collega's terug te dringen en om de sociale veiligheid te vergroten, zijn in kaart gebracht.

Een politiemann die wil ingrijpen bij een caf  ruzie krijgt klappen van het hele café. Een leraar wordt in zijn gezicht gespuugd door een leerling. Het fietszadel van een werknemer wordt door zijn collega's met zwarte verf beklad. Het valt allemaal onder de noemer ongewenst gedrag in de werksituatie: agressie, intimidatie en discriminatie van verbale, fysieke of seksuele aard. En het komt schrikbarend vaak voor.

Drs. Seth van den Bossche, onderzoeker bij TNO Kwaliteit van Leven: 'In 2003 heeft 27 procent van de werknemers te maken gehad met agressie en intimidatie van klanten – waaronder leerlingen, verwanten van cliënten, omstanders en patiënten vallen – tegen 21 procent in 2002. Maar liefst 15 procent had last van agressief of intimiderend gedrag van collega's of chefs. De gevolgen van dit ongewenste gedrag waren zo heftig, dat ongeveer 2,2 procent van de werknemers langer dan een maand verzuimde. Bovendien zijn slachtoffers vaker emotioneel uitgeput en willen ze sneller van baan wisselen.'

Molestbestendige spreekkamers

Deze gegevens komen uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003 die TNO in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitvoerde en waaraan zo'n tienduizend werknemers meewerkten. Sinds 2000 volgt TNO met de tweejaarlijkse TNO Arbeidssituatie Survey trends in arbeid en arbeidsomstandigheden. Ook dat onderzoek laat een toename van ongewenst gedrag op het werk zien.

Het probleem staat steeds prominenter op de maatschappelijke agenda. Volgens beleidsmedewerker Rex van der Sluys van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid neemt de overheid het onderwerp zeer serieus: 'Er is al een verbreding van het begrip ongewenst gedrag op het werk. Ging het vijf jaar geleden nog over agressie en intimidatie, inmiddels vallen ook pesten, discriminatie en conflicten er onder.' Hij ziet een toenemende drang – met name vanuit het ministerie van Justitie – om veiligheid aan te pakken, waarbij alle ministeries de handen ineenslaan. Als het aan Van der Sluys ligt, sluiten de

sociale partners zich bij de ministeries aan. De werkgevers zullen wel moeten. Sinds 1994 verplicht de Arbowet hen om hun werknemers tegen sociale onveiligheid te beschermen. En dat doen ze ook, zo blijkt uit een recente evaluatie van deze wet. Spreekkamers van sociale diensten zijn bijvoorbeeld bijna allemaal molestbestendig gemaakt. Thuiszorgorganisaties stellen gedragscodes op voor hun cliënten.

Brede aanpak

Deze inspanningen zijn nog lang niet afdoende, zo laten de recente cijfers zien. Maar er is hoop. Een brede aanpak van het probleem kan ellende besparen, vindt TNO, specialist in het integraal toepassen van technologische, organisatorische en gedragsmatige maatregelen. Het TNO-programma Maatschappelijke Veiligheid is daarvan een goed voorbeeld. In dat programma wordt gekeken naar een breed scala van factoren die de (sociale) veiligheid kunnen bevorderen. In een integrale benadering worden op drie niveaus (technologie, organisatie en personeel) structureel de mogelijkheden onderzocht voor preventie, incidentbeheersing en nazorg. 'Voeger wilden we veiligheid vooral verbeteren door werkprocessen te verbeteren', zegt senior adviseur veiligheidsmanagement ir. Johan van der Vorm van TNO. 'Gaandeweg is er meer aandacht voor gedrag en cultuur gekomen, waarbij geleerd wordt van het verleden.' In samenwerking met de Politie Haaglanden heeft TNO bijvoorbeeld de Politie Agressie en Geweld Analyse methode (Pagam) ontwikkeld waarmee onder meer wordt gekeken naar de organisatie van het werk, de toerusting van agenten en manieren om met (potentiële) agressievelingen om te gaan. Door systematisch allerlei voorvallen te analyseren, wil men preventiemogelijkheden opsporen. Van der Vorm ziet dat er ook bij openbaarvervoersbedrijven en in de procesindustrie steeds meer aandacht is voor dergelijk integraal veiligheidsmanagement, waarbij alle facetten van veiligheid van medewerkers en reizigers/bezoekers aan de orde komen. Volgens manager drs. Ingrid Halewijn van TNO is het vooral zaak om zo vroeg mogelijk



Foto: OGC

Ongewenst gedrag: belangrijk dat slachtoffer zich serieus genomen voelt.

in het proces in te grijpen. 'Dat begint vaak al met de kwaliteit van je dienstverlening. Zorg dat de parkeerplaatsen te vinden zijn, dat je je afspraken nakomt en geen foute routebeschrijving opstuurt. Zo voorkom je dat mensen opgefokt binnenkomen. Spelregels of gedragscodes zijn ook belangrijk. Als een klant zich bijvoorbeeld niet houdt aan de gedragscode, dan kun je zo'n klant weigeren te helpen.'

Deze benadering kan ook gehanteerd worden als ongewenst gedrag van collega's teruggedrongen moet worden. Want pesterijen en (seksuele) intimidatie binnen een organisatie zijn minstens zo'n groot probleem als ongewenst gedrag van buitenstaanders.

Of de aanpak slaagt, hangt voor een groot deel af van de bereidheid van iedereen om werkelijk te willen veranderen. Halewijn: 'Heel belangrijk zijn gedragscodes binnen een organisatie: welk gedrag tolereer je wel en welk niet. En er moeten sancties op het overtreden van de norm zijn. Hoeveel organisaties zijn er niet waarin een vrouw ongewenst gedrag meldt en de directeur het wegwuift? Om te voorkomen dat iemand die met ongewenst gedrag te maken heeft gehad zich ziek meldt, is het belangrijk dat hij of zij zich serieus genomen voelen. Zorg daarom voor een vertrouwenspersoon. En, net zo belangrijk: regel goede nazorg.'

Gerard Keijsers