



Herinspecties agressie en geweld bij woningcorporaties en gerechtsdeurwaarders 2016

1. Inleiding

De Inspectie SZW heeft herinspecties uitgevoerd bij woningcorporaties en gerechtsdeurwaarders in de periode november 2015 tot en met januari 2016. Daarbij controleerde de Inspectie SZW of de overtredingen, geconstateerd in 2013 en 2014, waren opgeheven. De resultaten van de inspecties in 2013 en 2014 staan in de factsheet [Agressie en geweld in de publieke sector 2014](#) (maart 2015). In de factsheet die nu voor u ligt vindt u de resultaten van de herinspecties.

De destijds uitgevoerde inspecties waren onderdeel van het programma Overheidsdiensten en gericht op naleving van de bepalingen rondom agressie en geweld in de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit. Deze regelen bijvoorbeeld de inventarisatie van risico's, procedures voor het melden van incidenten en het zorgen voor goede instructies en training. Agressie is geen 'ongemak dat nu eenmaal bij het werk hoort', maar een serieus probleem dat kan leiden tot langdurige uitval. Werkgevers zijn dan ook verplicht hun werknemers te beschermen tegen agressie.

2. Belangrijkste conclusies

Ten opzichte van het voorgaande inspectieproject ziet de Inspectie SZW dat zowel woningbouwcorporaties als gerechtsdeurwaarders de regels en bepalingen beter naleven en dat zij vervolgcacties hebben opgepakt.

Zowel de woningcorporaties als de gerechtsdeurwaarders hebben vorm gegeven aan het agressie- en geweldbeleid en het onderdeel gemaakt van het dagelijks werk. Zij hebben het beleid opgenomen in het opleidingsprogramma en werk gemaakt van bewustwording. Daarnaast hebben werkgevers actie ondernomen bij ongewenste incidenten.

Bij 10 van de 71 gerechtsdeurwaarders waren de overtredingen echter nog niet helemaal opgeheven.

De mate van bewustwording en toepassing van maatregelen verschilt per organisatie. Dat kan ertoe leiden dat de aanpak van agressie en geweld niet structureel onderdeel blijft uitmaken van het dagelijks werk en de procedures. De Inspectie ziet bijvoorbeeld dat woningcorporaties en gerechtsdeurwaarders de gevolgen voor hun medewerkers van bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen niet altijd onderkennen. Denk aan het

langer thuis wonen van ouderen, meer GGZ-cliënten in reguliere huisvesting en de toestroom van vluchtelingen.

Het melden van incidenten en het doen van aangifte blijven een punt van zorg. Werkgevers en werknemers geven aan dat Politie en Openbaar Ministerie de Eenduidige Landelijke Afspraken over aangifte en vervolging niet altijd nakomen. Daarnaast is er nog regelmatig onduidelijkheid of discussie over de inhoud van de afspraken.

3. Vervolg

De Inspectie heeft de resultaten besproken met de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBVG) en AEDES, vereniging van woningcorporaties. Zij herkennen de resultaten en gaan aan de slag met de aanbevelingen. De Inspectie SZW blijft terugkomen en handhaven bij de gerechtsdeurwaarders waar nog overtredingen zijn, totdat die zijn opgeheven. Waar woningcorporaties of gerechtsdeurwaarders de aanpak van agressie, werkdruk of ongewenste omgangsvormen (opnieuw) onvoldoende aanpakken, kan de Inspectie SZW de komende jaren opnieuw inspecteren.

4. Aanleiding

Agressie- en geweldsincidenten zijn incidenten waarbij derden (bijvoorbeeld bezoekers of cliënten) een werknemer psychisch of fysiek lastig vallen, aanvallen of bedreigen. Dit gebeurt onder omstandigheden die direct te maken hebben met het werk. In de publieke sector komen regelmatig dit soort incidenten voor. Ook bij vorige inspectierondes constateerde de Inspectie dat werknemers worden blootgesteld aan dit soort incidenten, met alle gevolgen van dien. Naar aanleiding van de inspecties in 2013-2014 hebben de werkgeversorganisaties AEDES en KBVG actie ondernomen om werkgevers (nog) beter te ondersteunen met instrumenten en voorlichting om dit soort incidenten tegen te gaan.

Daarnaast moeten werkgevers zelf maatregelen nemen om de geconstateerde overtredingen op te heffen. Volgens de Arbeidsomstandighedenwetgeving moet de werkgever beleid hebben en maatregelen nemen om agressie en geweld te voorkomen, te beheersen en de gevolgen ervan te beperken. In de flyer [Agressie en Geweld, waar let de Inspectie SZW op?](#) staat waaraan goed beleid voor agressie en geweld moet voldoen.

Het is voor werkgevers ook mogelijk om de Zelfinspectie Agressie en geweld door derden uit te voeren.

werkdrukongewenstgedrag.zelfinspectie.nl

De herinspecties hadden tot doel om te controleren of de organisaties de eerder geconstateerde overtredingen hadden opgeheven. Tijdens de herinspecties keken de inspecteurs vooral of de woningcorporaties en de gerechtsdeurwaarders de volgende maatregelen hadden genomen en ingevoerd op de werkvloer:

- inventariseren en evalueren van (nieuwe) risico's op het gebied van agressie en geweld in een goede Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E);
- vaststellen van een procedure voor melden, registreren en analyseren van incidenten;
- geven van voorlichting, instructie en training over risico's en maatregelen;
- vastleggen van een agressieprotocol;
- vastleggen van huisregels;
- nemen van organisatorische en personele maatregelen;
- evalueren van beleid en maatregelen rondom agressie en geweld.

5. Inspectieresultaten

Voor aanvang van het inspectieproject heeft de Inspectie SZW naar alle geselecteerde vestigingen een aankondigingsbrief gezonden, die ingaat op doel en aanleiding van de inspecties. In totaal bezocht de Inspectie SZW 49 van de 75 woningcorporaties en 71 van de 103 gerechtsdeurwaarders die eerder in overtreding waren. In vergelijking tot de vorige inspecties waren respectievelijk 14 en 26 vestigingen gestaakt en/of hadden een nieuwe rechtspersoon. Van de overige organisaties hadden vier woningcorporaties en drie gerechtsdeurwaarders al eerder aangetoond dat de overtredingen waren opgelost.

5.1 Herinspecties woningcorporaties

In totaal bezocht de Inspectie SZW 49 locaties van grote en kleine woningcorporaties.

Er werden geen overtredingen meer geconstateerd.

Wel verschilde de mate van implementatie van de maatregelen per woningcorporatie. Dit blijft een risico. Implementatie van de geëiste maatregelen varieerde van alleen voldoen aan de eisen die voortkwamen uit de eerste inspectie, tot een organisatieverandering waarin medewerkers werden meegenomen in het hele proces. Om structurele veranderingen te bereiken, is vaak een cultuurverandering nodig.

Opvallende zaken en signalen vanuit inspecties woningcorporaties:

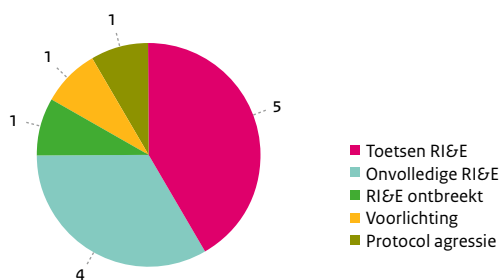
- Er zijn steeds meer woningcorporaties die het onderwerp agressie en geweld in het huurcontract opnemen of overwegen dit te doen. In het contract wordt bijvoorbeeld opgenomen dat bij ongewenste gedragingen naar medewerkers de woningcorporatie de huurder de woning kan uitzetten.
- Vanwege maatschappelijke veranderingen, denk aan ouderen die langer thuis wonen, GGZ-cliënten die niet worden opgenomen en de toestroom van vluchtelingen, komen nieuwe groepen bewoners terecht in de reguliere huisvesting. Uit interviews met medewerkers van woningcorporaties bleek dat door deze ontwikkelingen vaker overlast ontstaat. De Inspectie SZW constateert dat de woningcorporaties beter moeten inspelen op deze veranderingen in de samenleving, door hun medewerkers te scholen in de benadering van deze verschillende doelgroepen. Ook de trainingen gericht op de-escalerend gedrag en agressie moeten worden aangepast aan de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. De Inspectie ziet dat sommige woningcorporaties hiervoor speciale medewerkers aanwijzen en opleiden.
- De inspecteurs komen naast de specifieke RI&E voor woningcorporaties veel andere vormen van RI&E's tegen bij woningcorporaties. Regelmatig is in deze RI&E's het onderwerp agressie en geweld summier uitgewerkt en gaat de opsteller van de RI&E (Arbodienst of kerndeskundige) onvoldoende in op de risico's van en maatregelen tegen agressie en geweld in deze sector.
- Een structurele en cyclische aanpak van agressie, maar ook van andere oorzaken van werkstress, zoals werkdruk en ongewenste omgangsvormen, ontbreekt nog bij een deel van de woningcorporaties.
- Biologische agentia vormen een steeds groter probleem. Woningcorporaties moeten daar meer aandacht aan besteden en de noodzakelijke maatregelen treffen. Bij vervuilde woningen worden bijvoorbeeld bacteriën, schimmels en ongedierte aangetroffen. Maar men moet ook alert zijn op rondslingerende naalden van verslaafden of ziektes die nieuwe doelgroepen, die gehuisvest moeten worden in reguliere woningbouw, bij zich kunnen dragen (bijvoorbeeld hepatitis). De branche zou hiervoor gezamenlijk instrumenten kunnen ontwikkelen en die opnemen in hun RI&E en plan van aanpak.
- Woningcorporaties verenigen zich steeds meer met andere organisaties. Zo zoeken corporaties steeds vaker de samenwerking met maatschappelijke organisaties en instanties. Daardoor kan de dienstverlening in kleine gemeenschappen in stand blijven. Daarnaast vervullen deze samenwerkingsverbanden een oog- en oorfunctie voor de samenleving. Gezamenlijke aanpak van agressie bij bepaalde doelgroepen die agressie veroorzaken, kan leiden tot minder incidenten.

5.2 Herinspecties gerechtsdeurwaarders

In totaal heeft de Inspectie SZW 71 inspecties uitgevoerd bij gerechtsdeurwaarders. Daarvan waren tien locaties niet in orde en heeft de Inspectie twaalf vervolginstrumenten ingezet. In elf gevallen was de RI&E nog niet helemaal in orde. Een keer waren de voorlichting en training onvoldoende.

Van de geselecteerde bedrijven waren 26 vestigingen gestaakt en/of hadden een nieuwe rechtspersoon. Bij de locaties die wel in orde waren, verschilde de mate van implementatie en beleving zeer per vestiging. Het varieerde van uitvoeren van de eisen die voortkwamen uit de eerste inspectie tot een complete gedrags- en cultuurverandering binnen organisaties, waarbij het belang van de medewerkers voorop werd gesteld. Daarnaast viel op dat nog een flink aantal vestigingen de gevraagde maatregelen pas had doorgevoerd na ontvangst van de aankondigingsbrief over de herinspecties.

Figuur 1 Aard van de overtredingen



Tabel 1 Handhavinginstrumenten

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Waarschuwing | 9 |
| Eis om maatregelen te nemen | 2 |
| Boete | 1 |
| Totaal | 12 |

Opvallende zaken en signalen vanuit inspecties bij gerechtsdeurwaarders:

- De KBVG heeft voor agressie een branchespecifieke RI&E en een arbocatalogus ontwikkeld. De KBVG bekijkt nu hoe de arbocatalogus met instemming van een werknemersvertegenwoordiging ter toetsing kan worden aangeboden aan de Inspectie SZW.
- De KBVG heeft op basis van de RI&E en de arbocatalogus een eigen toets ontwikkeld. Hierdoor wordt het onderwerp agressie en geweld een vast onderdeel van de tweejaarlijkse accreditatie. Dit kan leiden tot een sanctie bij de gerechtsdeurwaarders die onvoldoende aandacht besteden aan agressie en geweld.
- Gerechtsdeurwaarders ondervinden dezelfde problemen als woningcorporaties bij huisuitzettingen. Bij huisuitzettingen is het belangrijk aandacht te hebben voor de bijkomende risico's, zoals biologische agentia, gasdetectie of het bedreigen van medewerkers.
- Kleine kantoren van gerechtsdeurwaarders hebben goed contact met de politie.
- Sommige gerechtsdeurwaarders richten zich op enkele doelgroepen. Zij hebben het klantvolgsysteem goed voor elkaar en de risico's hierdoor beter in beeld.
- Gerechtsdeurwaarders kunnen last hebben van voortrajecten, die incassobureaus bij cliënten hebben opgezet, doordat enkele incassobureaus intimiderende werkwijzen hanteren. Dat kan bij de mensen met schulden leiden tot extra agressie richting gerechtsdeurwaarders, omdat ze het verschil niet weten tussen incassobureaus en gerechtsdeurwaarders.
- Opvallend vaak werd geconstateerd dat de kleine kantoren het nut van de inspectie en geëiste maatregelen inzien. De gerechtsdeurwaarders vinden de inspectie zinvol voor de medewerkers. Er worden meerdere cursussen aangeboden en het agressiebeleid maakt onderdeel uit van het hele werknemersbeleid.
- Gerechtsdeurwaarders gaven aan dat er niet altijd aangifte kan worden gedaan bij een agressie-incident. Hoe wordt omgegaan met aangiftes van agressie en geweld, verschilt per korps en per regio. Daarnaast is niet altijd duidelijk wanneer men aangifte kan doen en wanneer vervolging mogelijk is. Om de problematiek goed in kaart te brengen, zou er meer bekendheid moeten zijn over de inhoud en het nakomen van de Eenduidige Landelijke Afspraken bij aangifte en vervolging van de daders bij agressie tegen werknemers met een publiek taak. De KBVG heeft besloten om de gerechtsdeurwaarders bij te staan als zij protest aantekenen tegen de beslissing van de officier van justitie om een zaak niet in behandeling te nemen. Dit is de zogenoemde Artikel 12 Sv-procedure.
- Er moet meer aandacht zijn voor samenwerking. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat er een branche-RI&E komt. Andere risico's dan agressie en geweld zijn niet opgenomen in de branche-RI&E.

6. Aanbevelingen

Werknemers bij woningcorporaties en gerechtsdeurwaarders kunnen worden geconfronteerd met agressie en geweld. Het zijn deels dezelfde doelgroepen die agressie veroorzaken. Ook hebben ze beide te maken met de gevolgen van de maatschappelijke veranderingen. De Inspectie SZW doet de volgende aanbevelingen:

- Laat de aandacht voor agressie niet verslappen.
- Speel in op de actualiteit door risico's van nieuwe klanten en maatschappelijke ontwikkelingen in kaart te brengen en de trainingen en maatregelen daar op aan te passen.
- Maak als organisatie gebruik van de beschikbare middelen.
- Zorg ervoor dat de incidenten niet alleen in de incidentregistratie terecht komen, maar zorg dat deze ook duidelijk zijn terug te vinden in het cliëntdossier of -volgsysteem.
- Maak de cliënt duidelijk dat er actie wordt ondernomen bij ongewenst gedrag.
- Ondersteun werknemers als zij actie willen ondernemen en aangifte willen doen.

De afgelopen jaren heeft de overheid veel aandacht besteed aan agressie en geweld op de werkvloer via het programma Veiligheid Publieke Taak. Dit programma is per 1 januari 2016 gestopt, maar de informatie blijft beschikbaar via de website www.agressievrijwerk.nl.

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl

Projectnummer A1270/A1317

© Rijksoverheid | Juli 2016