



Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1a
2513 AA 's-Gravenhage

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

E-mail

Uw brief

Ons kenmerk

Datum

AI/CB/2006/95746

28 december 2006

Onderwerp

Eindverslag inspectieproject Agressie en Geweld in
het Openbaar vervoer 2006

Hierbij bied ik u het eindverslag aan van het inspectieproject “agressie en geweld (A&G) in het openbaar vervoer 2006” dat door de Arbeidsinspectie is uitgevoerd in de periode van januari 2006 tot en met maart 2006.

Dit project is door de Arbeidsinspectie uitgevoerd bij alle openbaar vervoer bedrijven (OV-bedrijven) die zijn aangesloten bij Mobis, onderdeel van de werkgeversorganisatie Koninklijk Vervoer Nederland. Onderzocht is welke maatregelen de openbaar vervoer bedrijven nemen om te komen tot voorkoming en beheersing van agressie en geweldincidenten en hoe die op de werkplek worden toegepast. De uitkomsten van dit project gelden voor de gehele sector.

Verbetering van de sociale veiligheid in het OV is door het kabinet in 2002 aangemerkt als een belangrijke prioriteit. Om die reden is op initiatief van het Ministerie van V&W het aanvalsplan “sociale veiligheid openbaar vervoer” tot stand gekomen. In dit aanvalsplan wordt de verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid van het personeel vanuit de arbeidsomstandighedenwet neergelegd op bedrijfsniveau.

Onderzoeken door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (onderdeel van het Ministerie van Verkeer & Waterstaat) tonen aan dat er in het OV sprake is van hoge percentages werknemers in klantfuncties die met vormen van A&G, zoals verbale agressie, bedreiging en fysiek geweld, geconfronteerd worden. Dit leidt tot stress, ziekteverzuim en uitval. In 2005 is 56% van het ondervraagde personeel in het OV slachtoffer van een of meerdere strafbare of niet strafbare feiten. Bij het toezichthoudend personeel komt dat het meeste voor (66%), tram en metropersoneel volgen met respectievelijk 46% en 48% (bron: De sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer 2005).

Uit het inspectieproject van de Arbeidsinspectie blijkt dat alle geïnspecteerde bedrijven procedures en maatregelen toepassen ter voorkoming en beheersing van agressie en geweld tegen werknemers. Echter, uit de resultaten van dit inspectieproject blijkt dat de stap van beleid naar praktijk groot is en het implementatieproces achterblijft.

Bij twaalf van de vijftien geïnspecteerde bedrijven zijn eisen tot naleving ingezet om te komen tot verbetering en aanscherping van het toegepaste beleid en de ingevoerde maatregelen. De door de Arbeidsinspectie gestelde eisen hebben vooral betrekking op het aanbrengen van verbeteringen en het waarborgen van de diverse maatregelen en procedures.

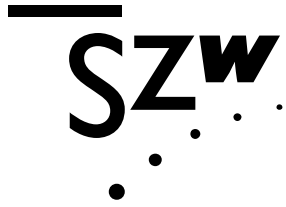
Het toezicht op de uitvoering en de toepassing van maatregelen die samenhangen met het beleid op A&G krijgen minder aandacht dan noodzakelijk is voor de beheersing van het risico. Niet alle bedrijven bieden hun (nieuwe) werknemers consequent een training ter voorkoming of beheersing van agressie en geweld aan. Alarmsystemen werkten bij negen vervoerders onvoldoende, in sommige gevallen kon de agressor meeluisteren met de communicatie tussen de verkeersleiding en de bedreigde werknemer. Werknemers die geconfronteerd zijn met een A&G-incident of een andere schokkende gebeurtenis moeten zo snel mogelijk adequaat opgevangen worden. In zes van de twaalf gestelde eisen tot naleving bleek het opvang- en nazorgsysteem onvoldoende te functioneren.

Bij de meeste bedrijven worden allerlei technisch bouwkundige maatregelen toegepast, zoals camera's, noodknoppen en fysieke afscherming van personeel. Twee maal werd geëist dat in deze voorzieningen verbetering werd aangebracht. In twee gevallen bleken de opstelplaatsen voor het rijdend materieel onvoldoende beveiligd. Zeker in de avond- en nachturen kan dat leiden tot confrontaties met ongewenste bezoekers.

Tien bedrijven hebben in hun reacties op de 'kennisgevingen eis tot naleving' positief gereageerd op de bevindingen van de Arbeidsinspectie en toegezegd de nodige stappen te zullen nemen om tot verbetering te komen. Ook de ondernemingsraden ondersteunen de constatering van de Arbeidsinspectie.

Bovenstaande strookt met de uitkomsten van het rapport "Goede praktijken tegen geweld" dat in opdracht van SZW door een onderzoeksbureau is opgesteld en begin december is gepubliceerd. Bij dat onderzoek zijn o.a. NS en Connexxion meegenomen, waarbij geconstateerd wordt dat er grote aandacht is voor sociale veiligheid. Het beleid m.b.t. agressie en geweld blijkt op dit moment, ondanks dat er veel geld wordt ingestopt, nog niet voldoende verankerd te zijn. De uitvoering van vastgesteld beleid vindt niet altijd plaats. Om die reden zijn er aan beide bedrijven door de AI eisen tot naleving gesteld.

Op 26 oktober heeft minister Remkes, mede namens minister Hirsch Ballin en met burgemeester Deetman het startsein gegeven voor het actieprogramma 'geweld tegen werknemers met een publieke taak'. Genoemd worden o.a. de toezichthouders, buschauffeurs en conducteurs. Actiepunten zijn: verdubbeling van de strafeis door de Officieren van Justitie



bij geweld tegen werknemers met een publieke taak. Daders zullen altijd worden vervolgd, het doen van aangifte door slachtoffers zal worden gestimuleerd, maar ook de werkgever kan aangifte doen. Verder zullen de kosten bij letsel en schade altijd op de daders worden verhaald.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(H.A.L. van Hoof)