

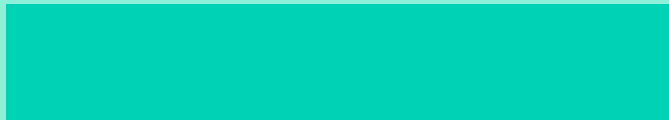


Inspectieresultaat

Werkdruk en ongewenst gedrag

Werkstress veroorzaakt verzuim, uitval en lagere productiviteit van werknemers. Werkstress kan ontstaan door werkdruk, agressie of ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie pesten of (seksuele) intimidatie. Of een combinatie daarvan. De wet noemt deze factoren Psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Alle werkgevers zijn wettelijk verplicht om PSA aan te pakken.

Van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 inspecteerde de Inspectie SZW 20 onderwijsorganisaties, 20 incassobureaus, 21 beveiligingsorganisaties, en 9 gerechten. De inspecties worden ondersteund door de campagne "Check je werkstress" van het ministerie SZW.





Totaal

Werkstress veroorzaakt verzuim, uitval en lagere productiviteit van werknemers. Werkstress kan ontstaan door werkdruk, agressie of ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie pesten of (seksuele) intimidatie. Of een combinatie daarvan. De wet noemt deze factoren Psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Alle werkgevers zijn wettelijk verplicht om PSA aan te pakken.

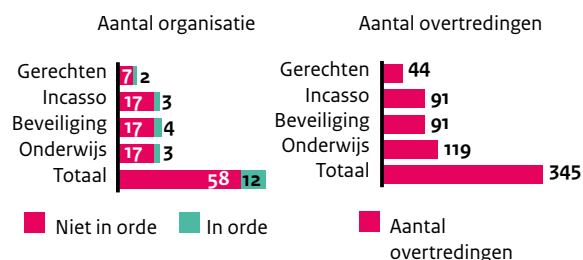
Van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 inspecteerde de Inspectie SZW 20 onderwijsorganisaties, 20 incassobureaus, 21 beveiligingsorganisaties en 9 gerechten. De inspecties worden ondersteund door de campagne "Check je werkstress" van het ministerie SZW.

De inspecties laten zien dat de organisaties meer werk moeten maken van de aanpak van PSA. Wat u moet doen staat in de brochures

- [Wat is werkdruk?](#)
- [De aanpak van werkdruk, waar let de Inspectie SZW op?](#)
- [De aanpak van agressie, waar let de Inspectie SZW op?](#)
- [Ongewenste omgangsvormen.](#)

Doet uw organisatie genoeg om werkstress te voorkomen? Check het zelf via werkdrukongewenstgedrag.zelfinspectie.nl/

Totaal



Algemene conclusies

Bij 58 van de 70 geïnspecteerde organisaties zijn in totaal 345 overtredingen geconstateerd.

In elk van de vier sectoren had ca 80% van de geïnspecteerde organisaties een of meer overtredingen.

Oordeel

De Inspectie SZW is van oordeel dat de geïnspecteerde organisaties overwegend onvoldoende maatregelen voor PSA treffen.

Er is meer aandacht nodig voor preventieve maatregelen. Vooral de uitwerking van de PSA factoren in de RI&E en de voorlichting schieten tekort.

Bij kleine organisaties staat het arbozorgbeleid en de aanpak van PSA nog in de kinderschoenen, maar ook meer dan de helft van de organisaties met meer dan 50 medewerkers heeft de RI&E en/of de aanpak van PSA niet op orde.

Het beleid agressie en ongewenste omgangsvormen van organisaties richt zich vooral op bescherming van klanten en leerlingen en nog te weinig op de veiligheid en gezondheid van werknemers.

Vervolgactiviteiten

Organisaties waar een overtreding is geconstateerd, kunnen een herinspectie verwachten.

Op basis van de resultaten inspecteert de Inspectie SZW in 2017 en 2018 opnieuw onderwijsorganisaties en beveiligingsorganisaties.

Werkgeversorganisaties zijn geïnformeerd over de inspectie-resultaten. Zij gaan hiermee aan de slag om hun leden te ondersteunen bij een betere aanpak van PSA en communiceren actief over de resultaten.

De Inspectie gaat in gesprek met vertegenwoordigers van arbodiensten, bedrijfsartsen en arbeids- en organisatiedeskundigen om hen te activeren hun rol en verantwoordelijkheid met betrekking tot het voorkomen van PSA beter in te vullen.

De Inspectie SZW gaat samen met de Inspectie van het Onderwijs in gesprek met bestuurders in het onderwijs om hen aan te zetten tot een meer integrale aanpak van werkdruk en sociale veiligheid voor leerlingen én werknemers.



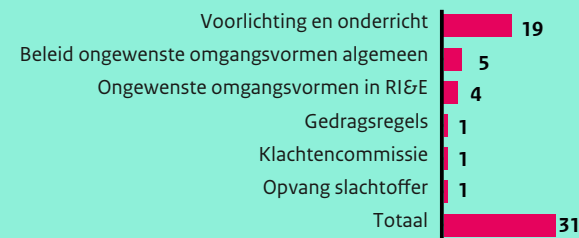
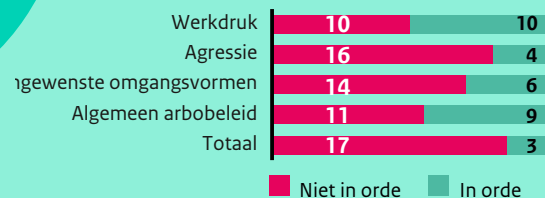
Onderwijs

Onderwijs algemeen

In het onderwijs werken bijna 350.000 werknemers bij ruim 7000¹ scholen van bijna 1400 besturen/onderwijsorganisaties. De sector onderwijs is een hoogrisicosector voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 30 scholen van 20 onderwijsorganisaties (besturen, stichtingen, scholengemeenschappen) verdeeld over de verschillende soorten onderwijs. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor onderwijsorganisaties in Nederland. De onderwijsorganisaties voor primair onderwijs en voortgezet onderwijs zijn geselecteerd op basis van hoog verzuim. De onderwijsorganisaties in de andere sectoren zijn willekeurig geselecteerd.





Onderwijs

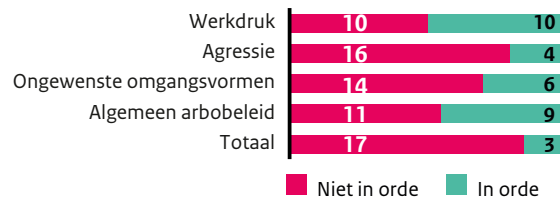
Onderwijs algemeen

In het onderwijs werken bijna 350.000 werknemers bij ruim 7000¹ scholen van bijna 1400 besturen/onderwijsorganisaties. De sector onderwijs is een hoogrisicosector voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 30 scholen van 20 onderwijsorganisaties (besturen, stichtingen, scholengemeenschappen) verdeeld over de verschillende soorten onderwijs. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor onderwijsorganisaties in Nederland. De onderwijsorganisaties voor primair onderwijs en voortgezet onderwijs zijn geselecteerd op basis van hoog verzuim. De onderwijsorganisaties in de andere sectoren zijn willekeurig geselecteerd.

Totaal



Algemene conclusies onderwijs

17 van de 20 geïnspecteerde onderwijsorganisaties beheersten een of meerdere risicofactoren voor psychosociale arbeidsbelasting onvoldoende. In het totaal zijn 119 overtredingen geconstateerd.

Het beeld is indicatief voor onderwijsorganisaties in Nederland. 50% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties had in totaal 14 overtredingen werkdruk

80% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties had in totaal 61 overtredingen agressie

70% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties had in totaal 31 overtredingen ongewenste omgangsvormen

Bij 55% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties waren in totaal 13 overtredingen ten aanzien van de arbozorgverplichtingen. Het betrof de RI&E en de beschrijving van de taken van de preventiemedewerker.

80% van de onderwijsorganisaties had een getoetste RI&E met een plan van aanpak.

Algemeen oordeel onderwijs

De Inspectie SZW is van oordeel dat de geïnspecteerde onderwijsorganisaties overwegend onvoldoende beheersmaatregelen voor PSA treffen. De Inspectie SZW vindt het positief dat de meeste geïnspecteerde scholen beschikken over een actuele en getoetste RI&E en een preventiemedewerker, maar is tegelijkertijd van oordeel dat de PSA risico's voor de werknemers en de taken van de preventiemedewerker nog niet overal voldoende uitgewerkt zijn in de RI&E. De inspecteurs vinden dat het beleid van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties vooral gericht is op de veiligheid en het welzijn van leerlingen en dat dit beleid onvoldoende aandacht besteedt aan de veiligheid en het welzijn van werknemers.

Algemene boodschap onderwijs

De Inspectie SZW vindt dat geïnspecteerde onderwijsorganisaties meer maatregelen kunnen en moeten treffen om de PSA-risico's te beheersen. Specifiek vindt de Inspectie SZW het van belang dat er meer aandacht komt voor de veiligheid en gezondheid van werknemers.

Vervolgacties onderwijs

Onderwijsorganisaties waar een overtreding is geconstateerd kunnen een herinspectie verwachten.

Op basis van de resultaten inspecteert de Inspectie SZW in 2017 en 2018 opnieuw onderwijsorganisaties.

De inspectieresultaten zijn voorgelegd aan de werkgeversorganisaties in het onderwijs. Zij zijn aan de slag om hun leden te ondersteunen bij een betere aanpak van PSA.

De Inspectie SZW gaat samen met de Inspectie van het Onderwijs in gesprek met bestuurders in het onderwijs om hen aan te zetten tot een meer integrale aanpak van werkdruk en sociale veiligheid voor leerlingen én werknemers.



Onderwijs

Onderwijs algemeen

In het onderwijs werken bijna 350.000 werknemers bij ruim 7000¹ scholen van bijna 1400 besturen/onderwijsorganisaties. De sector onderwijs is een hoogrisicosector voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 30 scholen van 20 onderwijsorganisaties (besturen, stichtingen, scholengemeenschappen) verdeeld over de verschillende soorten onderwijs. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor onderwijsorganisaties in Nederland. De onderwijsorganisaties voor primair onderwijs en voortgezet onderwijs zijn geselecteerd op basis van hoog verzuim. De onderwijsorganisaties in de andere sectoren zijn willekeurig geselecteerd.

Agressie en Geweld

Bij 75% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van agressie naar werknemers.



Conclusies agressie onderwijs

Bij 13 onderwijsorganisaties zijn in totaal 23 overtredingen met betrekking tot voorlichting over agressie geconstateerd.

Bij 75% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van agressie naar werknemers.

Bij 11 van de 15 onderwijsorganisaties met agressie was er sprake van agressie bij minder dan 10% van de werknemers.

Oordeel agressie onderwijs

De Inspectie SZW vindt dat het beleid agressie van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties vooral gericht is op de veiligheid van leerlingen en onvoldoende aandacht besteden aan de veiligheid van werknemers.

Vooral de voorlichting over de veiligheid voor werknemers en de uitwerking van het risico op agressie in de RI&E is onvoldoende.



Onderwijs

Onderwijs algemeen

In het onderwijs werken bijna 350.000 werknemers bij ruim 7000¹ scholen van bijna 1400 besturen/onderwijsorganisaties. De sector onderwijs is een hoogrisicosector voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

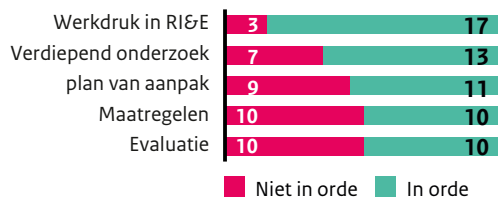
De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 30 scholen van 20 onderwijsorganisaties (besturen, stichtingen, scholengemeenschappen) verdeeld over de verschillende soorten onderwijs. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor onderwijsorganisaties in Nederland. De onderwijsorganisaties voor primair onderwijs en voortgezet onderwijs zijn geselecteerd op basis van hoog verzuim. De onderwijsorganisaties in de andere sectoren zijn willekeurig geselecteerd.



Werkdruk

Bij 75% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van werkdruk.



Conclusies werkdruk onderwijs

De helft van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties had de aanpak van werkdruk niet op orde: 35% had de oorzaken van werkdruk niet in kaart en bij 15% ontbraken maatregelen.

Bij 75% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van werkdruk. Bij nog eens 4 onderwijsorganisaties kon de inspecteur het niet goed inschatten.

De belangrijkste oorzaken van werkdruk volgens de inspecteurs waren: teveel werk, werkgerelateerde emotionele belasting, onduidelijke taken, rollen en verwachtingen en administratieve lasten.

Oordeel werkdruk onderwijs

De helft van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties treft onvoldoende maatregelen om de oorzaken van werkdruk aan te pakken.



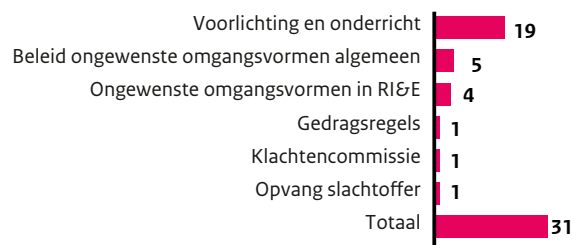
Onderwijs

Onderwijs algemeen

In het onderwijs werken bijna 350.000 werknemers bij ruim 7000¹ scholen van bijna 1400 besturen/onderwijsorganisaties. De sector onderwijs is een hoogrisicosector voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 30 scholen van 20 onderwijsorganisaties (besturen, stichtingen, scholengemeenschappen) verdeeld over de verschillende soorten onderwijs. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor onderwijsorganisaties in Nederland. De onderwijsorganisaties voor primair onderwijs en voortgezet onderwijs zijn geselecteerd op basis van hoog verzuim. De onderwijsorganisaties in de andere sectoren zijn willekeurig geselecteerd.



Conclusies ongewenste omgangsvormen onderwijs

Bij 9 onderwijsorganisaties zijn in totaal 19 overtredingen met betrekking tot voorlichting geconstateerd.

Bij 10% van de onderwijsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen. Het betrof seksuele intimidatie en grove bejegening.

Oordeel ongewenste omgangsvormen onderwijs

De Inspectie SZW vindt dat het beleid ongewenste omgangsvormen van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties vooral gericht is op de veiligheid van leerlingen en onvoldoende aandacht besteedt aan de veiligheid van werknemers. Vooral de voorlichting over en de uitwerking van ongewenste omgangsvormen in de RI&E is onvoldoende.

Ongewenste Omgangsvormen

Bij 10% van de geïnspecteerde onderwijsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen.



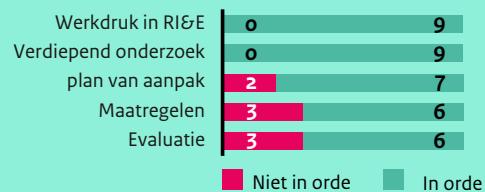
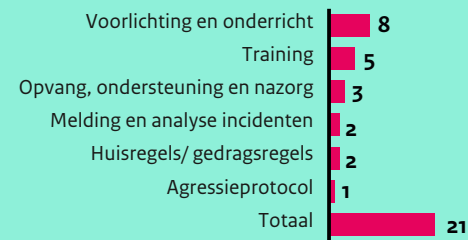
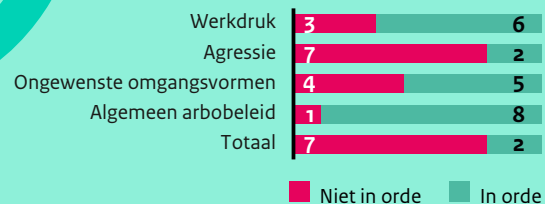


Rechtbank

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 14 locaties van 9 gerechten (7 rechtbanken, 2 gerechtshoven).

De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor de rechterlijke macht in Nederland. Inspecteurs hebben zowel aselect als op geleide van signalen van de OR locaties bezocht.





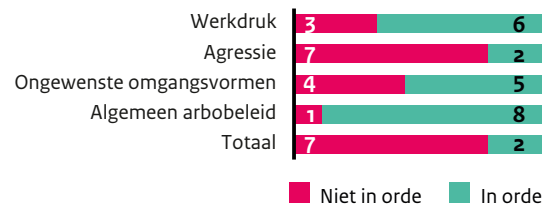
Rechtbank

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 14 locaties van 9 gerechten (7 rechtbanken, 2 gerechtshoven).

De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor de rechterlijke macht in Nederland. Inspecteurs hebben zowel aselect als op geleide van signalen van de OR locaties bezocht.

Totaal



Algemene conclusies rechterlijke macht

7 van de 9 geïnspecteerde gerechten beheersten een of meerdere risicofactoren voor psychosociale arbeidsbelasting onvoldoende. In totaal zijn 44 overtredingen geconstateerd.

Bij 3 gerechten was de aanpak van werkdruk onvoldoende.

7 gerechten hadden in totaal 21 overtredingen agressie.

4 gerechten hadden in totaal 19 overtredingen ongewenste omgangsvormen.

De gerechten hadden het arbozorgsysteem op orde, bij één gerecht moest de RI&E worden aangepast.

Algemeen oordeel rechterlijke macht

De Inspectie SZW is van oordeel dat de geïnspecteerde gerechten in het algemeen een goed arbozorgbeleid hebben en dat de oorzaken van werkdruk goed in kaart zijn gebracht. In de implementatie van maatregelen ziet de Inspectie SZW verschillen per risicofactor en per gerecht. Daarnaast schiet de voorlichting over agressie en ongewenst gedrag en training in het voorkomen van en omgaan met agressie bij ruim de helft van de gerechten tekort.

Algemene boodschap rechterlijke macht

Bij gerechten is werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen een reëel risico. De Inspectie SZW vindt dat de gerechten de aanpak van PSA-risico's beter moeten integreren in hun arbobeleidscyclus. Vooral voorlichting en de implementatie en evaluatie van maatregelen vraagt aandacht.

Vervolgacties rechterlijke macht

Gerechten waar een overtreding is geconstateerd kunnen een herinspectie verwachten. Het Ministerie en de Inspectie Justitie en Veiligheid zijn geïnformeerd over de resultaten.

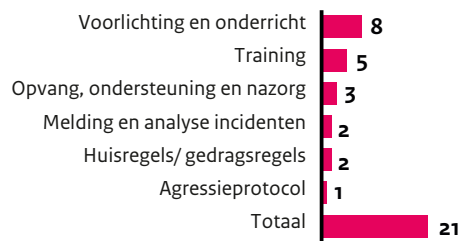


Rechtbank

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 14 locaties van 9 gerechten (7 rechtbanken, 2 gerechtshoven).

De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor de rechterlijke macht in Nederland. Inspecteurs hebben zowel aselect als op geleide van signalen van de OR locaties bezocht.



Conclusies agressie rechterlijke macht

De belangrijkste overtredingen hadden betrekking op voorlichting en training. Bij 6 gerechten (8 locaties) zijn overtredingen inzake voorlichting geconstateerd.

Bij 7 gerechten was er volgens de inspecteurs sprake van agressie, bij 4 daarvan had 10% tot 50% van de werknemers te maken met agressie. Bij één gerecht had meer dan 50% te maken met agressie.

Agressie en Geweld

Bij 7 gerechten was er volgens de inspecteurs sprake van agressie.



Oordeel agressie rechterlijke macht

De Inspectie vindt dat bij ruim de helft van de gerechten de voorlichting over agressie aan werknemers van gerechten en/of de training tekort schiet.



Rechtbank

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 14 locaties van 9 gerechten (7 rechtbanken, 2 gerechtshoven).

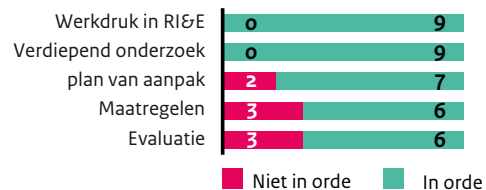
De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor de rechterlijke macht in Nederland. Inspecteurs hebben zowel aselect als op geleide van signalen van de OR locaties bezocht.



Werkdruk

Bij alle geïnspecteerde gerechten was er volgens de inspecteurs sprake van werkdruk.



Conclusies werkdruk rechterlijke macht

Alle geïnspecteerde gerechten hadden de oorzaken van werkdruk onderzocht.

Bij een derde van de geïnspecteerde gerechten ontbraken maatregelen.

Bij alle geïnspecteerde gerechten was er volgens de inspecteurs sprake van werkdruk.

De belangrijkste oorzaken van werkdruk volgens de inspecteurs waren: organisatieveranderingen, teveel werk, bezuinigingen en stijl van leidinggeven.

Oordeel werkdruk rechterlijke macht

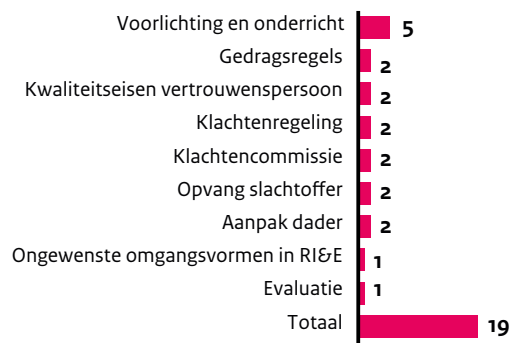
De gerechten hebben de oorzaken van werkdruk goed in kaart gebracht, maar een derde heeft nog onvoldoende maatregelen getroffen om de werkdruk te voorkomen of beheersen.



Rechtbank

De Inspectie SZW controleerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 14 locaties van 9 gerechten (7 rechtbanken, 2 gerechtshoven). De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor de rechterlijke macht in Nederland. Inspecteurs hebben zowel aselect als op geleide van signalen van de OR locaties bezocht.



Conclusies ongewenste omgangsvormen rechterlijke macht

De belangrijkste overtredingen hadden betrekking op voorlichting. Verder ontbraken bij enkele gerechten nog preventieve of curatieve maatregelen.

Bij 4 gerechten (5 locaties) zijn overtredingen met betrekking tot voorlichting over het voorkomen van ongewenste omgangsvormen geconstateerd.

Bij 4 van de 9 gerechten was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen. Het betrof intimidatie en pesten en in een enkel geval seksuele intimidatie.

Oordeel ongewenste omgangsvormen rechterlijke macht

De Inspectie SZW is van oordeel dat de gerechten onvoldoende aandacht besteden aan voorlichting van werknemers om ongewenste omgangsvormen te voorkomen.

Ook treffen gerechten niet overal voldoende preventieve en curatieve maatregelen.

Ongewenste Omgangsvormen

Bij 4 van de 9 gerechten was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen.





Beveiliging

Beveiliging algemeen

In de particuliere beveiliging werken ca 30.000 werknemers bij bijna 2900 beveiligingsbedrijven met een geldige vergunning WpbR (wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureau's)¹. Daarvan hebben er circa 450 personeel in dienst.

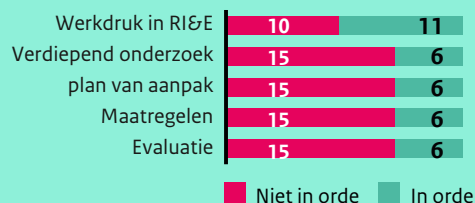
De Inspectie SZW inspecteerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 21 beveiligingsorganisaties. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor beveiligingsorganisaties in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 21 beveiligingsorganisaties in Nederland met meer dan 25 werknemers.



Werkdruk

71% van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties had een overtreding ten aanzien van de aanpak van werkdruk.





Beveiliging

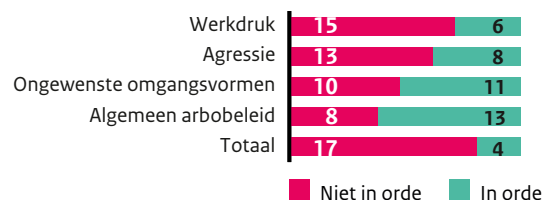
Beveiliging algemeen

In de particuliere beveiliging werken ca 30.000 werknemers bij bijna 2900 beveiligingsbedrijven met een geldige vergunning WpBR (wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureau's)¹. Daarvan hebben er circa 450 personeel in dienst.

De Inspectie SZW inspecteerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 21 beveiligingsorganisaties. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor beveiligingsorganisaties in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 21 beveiligingsorganisaties in Nederland met meer dan 25 werknemers.

Totaal



Algemene conclusies beveiliging

17 van de 21 geïnspecteerde beveiligingsorganisaties beheersten een of meerdere risicofactoren voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA) onvoldoende. Er zijn in totaal 91 overtredingen geconstateerd.

15 beveiligingsorganisaties hadden hun aanpak van werkdruk en de voorlichting hierover niet in orde.

62% van de beveiligingsorganisaties had in totaal 35 overtredingen agressie.

48% van de beveiligingsorganisaties had in totaal 33 overtredingen ongewenste omgangsvormen.

Bij 8 van de 21 beveiligingsorganisaties ontbrak de RI&E, was deze onvolledig of niet actueel.

4 van de 6 geïnspecteerde beveiligingsbedrijven die aangesloten waren bij de Nederlandse Veiligheidsbranche hadden geen overtredingen.

Algemeen oordeel beveiliging

De Inspectie SZW vindt dat bij kleine beveiligingsorganisaties het arbozorgbeleid en de aanpak van PSA nog in de kinderschoenen staat.

Maar ook bij grotere organisaties (50+) schiet het arbozorgbeleid en de kennis over een goede aanpak van PSA tekort. Twee derde van de 50+ bedrijven treft onvoldoende maatregelen. Bij ca 40% van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties ontbreekt een actuele en volledige RI&E.

Algemene boodschap beveiliging

Omdat de sector beveiliging een hoogrisicosector is voor agressie en ongewenste omgangsvormen vindt de Inspectie SZW dat beveiligingsorganisaties hun werknemers daar beter tegen moeten beschermen. Er is een goede arbocatalogus particuliere beveiliging, maak hier gebruik van!

Vervolgacties beveiliging

Beveiligingsorganisaties waar een overtreding is geconstateerd kunnen een herinspectie verwachten.

Op basis van de resultaten inspecteert de Inspectie SZW in 2017 en 2018 opnieuw beveiligingsorganisaties.

De inspectieresultaten zijn voorgelegd aan de werkgeversorganisaties in de beveiliging. Zij gaan hiermee aan de slag om hun leden te ondersteunen bij een betere aanpak van PSA.



Beveiliging

Beveiliging algemeen

In de particuliere beveiliging werken ca 30.000 werknemers bij bijna 2900 beveiligingsbedrijven met een geldige vergunning WpbR (wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureau's)¹. Daarvan hebben er circa 450 personeel in dienst.

De Inspectie SZW inspecteerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 21 beveiligingsorganisaties. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor beveiligingsorganisaties in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 21 beveiligingsorganisaties in Nederland met meer dan 25 werknemers.



Conclusies agressie beveiliging

Bij **62%** van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties zijn een of meer overtredingen agressie geconstateerd. De meest voorkomende overtredingen hadden te maken met voorlichting en training, het agressieprotocol en de melding en analyse van incidenten.

Bij **16** beveiligingsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van agressie. Bij **6** organisaties had meer dan **10%** van de werknemers te maken met agressie en bij **4** organisaties had meer dan **50%** te maken met agressie.

Agressie en Geweld

Bij **76%** van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van agressie.



Oordeel agressie beveiliging

De Inspectie SZW is van oordeel dat de beveiligingsorganisaties onvoldoende aandacht besteden aan het voorkomen van agressie tegen hun personeel. De Inspectie SZW vindt dat het beleid agressie vooral gericht is op de veiligheid van de klanten (organisaties en bezoekers). Agressie jegens beveiligers kan niet getolereerd worden. De Inspectie SZW vindt dat hierover betere afspraken gemaakt moeten worden met opdrachtgevers en politie.



Beveiliging

Beveiliging algemeen

In de particuliere beveiliging werken ca 30.000 werknemers bij bijna 2900 beveiligingsbedrijven met een geldige vergunning WpbR (wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureau's)¹. Daarvan hebben er circa 450 personeel in dienst.

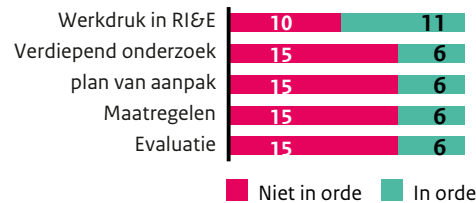
De Inspectie SZW inspecteerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 21 beveiligingsorganisaties. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor beveiligingsorganisaties in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 21 beveiligingsorganisaties in Nederland met meer dan 25 werknemers.



Werkdruk

71% van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties had een overtreding ten aanzien van de aanpak van werkdruk.



Conclusies werkdruk beveiliging

71% van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties had een overtreding ten aanzien van de aanpak van werkdruk. 48% had werkdruk niet voldoende uitgewerkt in de RI&E. Bij 24% was er sprake van werkdruk maar waren de oorzaken daarvan niet in kaart gebracht en daardoor ontbraken geschikte maatregelen en goede voorlichting. De belangrijkste oorzaken van werkdruk volgens de inspecteurs waren: agressie en verstoringen tijdens het werk.

Oordeel werkdruk beveiliging

De inspectie SZW is van oordeel dat beveiligingsorganisatie onvoldoende nagaan of er sprake is van werkdruk en wat de oorzaken daarvan zijn. Ook schiet de voorlichting hierover tekort.



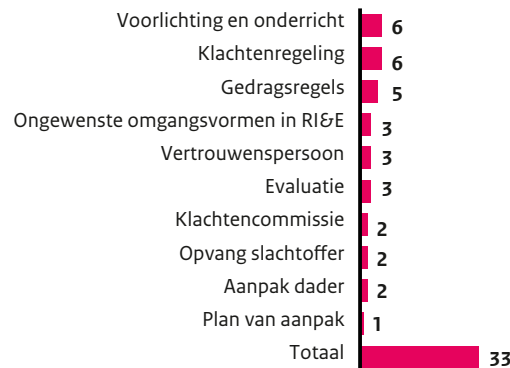
Beveiliging

Beveiliging algemeen

In de particuliere beveiliging werken ca 30.000 werknemers bij bijna 2900 beveiligingsbedrijven met een geldige vergunning WpbR (wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureau's)¹. Daarvan hebben er circa 450 personeel in dienst.

De Inspectie SZW inspecteerde van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017 21 beveiligingsorganisaties. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor beveiligingsorganisaties in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 21 beveiligingsorganisaties in Nederland met meer dan 25 werknemers.



Conclusies ongewenste omgangsvormen beveiliging

De meest voorkomende overtredingen bij de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties waren het ontbreken van voorlichting, klachtenregelingen en gedragsregels.

Bij 4 beveiligingsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen. Het betrof discriminatie en seksuele intimidatie.

Oordeel ongewenste omgangsvormen beveiliging

De Inspectie SZW vindt dat het beleid ongewenste omgangsvormen vooral gericht is op de integriteit van de werknemers jegens de klanten. Te weinig wordt ongewenst gedrag jegens werknemers geagendeerd en aangepakt. Zowel preventieve maatregelen (gedragsregels, voorlichting) als curatieve maatregelen (klachtenregeling, vertrouwenspersoon) schieten tekort.

Ongewenste Omgangsvormen

Bij 19% van de geïnspecteerde beveiligingsorganisaties was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen.



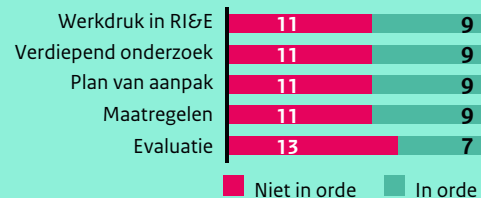


Incassobureaus

Incassobureaus algemeen
Er zijn naar schatting ca 600 incassobureaus.¹

De Inspectie SZW controleerde 20 incassobureaus van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor incassobureaus in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 20 incassobureaus in Nederland met meer dan 25 werknemers.





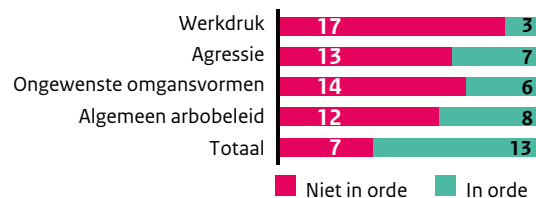
Incassobureaus

*Incassobureaus algemeen
Er zijn naar schatting ca 600 incassobureaus.¹*

De Inspectie SZW controleerde 20 incassobureaus van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor incassobureaus in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 20 incassobureaus in Nederland met meer dan 25 werknemers.

Totaal



Algemene conclusies incassobureaus

17 van de 20 geïnspecteerde incassobureaus beheersten een of meerdere risicofactoren voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA) onvoldoende. In het totaal zijn 91 overtredingen geconstateerd.

13 incassobureaus hadden hun aanpak van werkdruk en de voorlichting hierover niet in orde.

65% van de incassobureaus had in totaal 34 overtredingen agressie.

70% van de incassobureaus had in totaal 55 overtredingen ongewenste omgangsvormen.

Bij 35% van de incassobureaus ontbrak de RI&E of was deze niet actueel en/of onvolledig.

Algemeen oordeel incassobureaus

De Inspectie SZW vindt dat bij kleine incassobureaus het arbozorgbeleid en de aanpak van PSA nog in de kinderschoenen staat. Bij 35% van de geïnspecteerde incassobureaus ontbreekt een actuele en volledige RI&E.

Algemene boodschap incassobureaus

Bij incassobureaus is er een verhoogde kans op agressie en ongewenste omgangsvormen. Daarom vindt Inspectie SZW dat incassobureaus hun werknemers daar beter tegen moeten beschermen door hun werknemers goed voor te lichten en preventieve en curatieve maatregelen te treffen.

Vervolgacties incassobureaus

Incassobureaus waar een overtreding is geconstateerd kunnen een herinspectie verwachten.

De inspectieresultaten zijn voorgelegd aan werkgevers vereniging NVlo. Zij gaan hiermee aan de slag om hun leden te ondersteunen bij een betere aanpak van PSA.

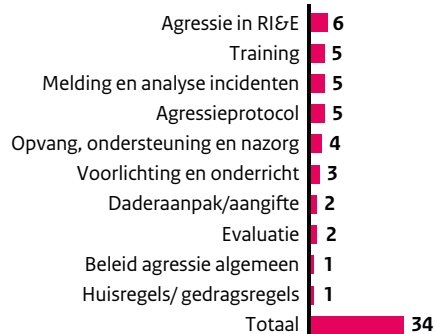


Incassobureaus

*Incassobureaus algemeen
Er zijn naar schatting ca 600 incassobureaus.¹*

De Inspectie SZW controleerde 20 incassobureaus van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor incassobureaus in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 20 incassobureaus in Nederland met meer dan 25 werknemers.



Agressie en Geweld

Bij **65%** van de geïnspecteerde incassobureaus hadden werknemers te maken met agressie.



Conclusies agressie incassobureaus

De belangrijkste overtredingen waren het ontbreken van agressie in de RI&E, training van de werknemers, melding en analyse en nazorg bij incidenten.

In totaal hadden **13** incassobureaus te maken met agressie. Bij **4** incassobureaus had meer dan **50%** van de werknemers te maken met agressie, bij **5** had meer dan **10%** van de werknemers met agressie te maken.

Oordeel agressie incassobureaus

De Inspectie SZW vindt dat incassobureaus hun werknemers onvoldoende beschermen tegen agressie.

Zowel de noodzakelijke preventieve (RI&E, voorlichting, training, protocol) als curatieve maatregelen (melding en analyse van incidenten, opvang en nazorg) schieten tekort.



Incassobureaus

Incassobureaus algemeen
Er zijn naar schatting ca 600 incassobureaus.¹

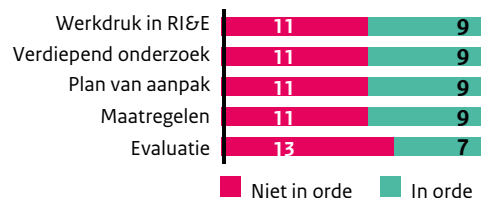
De Inspectie SZW controleerde 20 incassobureaus van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste omgangsvormen inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor incassobureaus in Nederland. De Inspectie SZW selecteerde 20 incassobureaus in Nederland met meer dan 25 werknemers.



Werkdruk

45% van de geïnspecteerde incassobureaus hadden geen werkdruk of daar was de aanpak van werkdruk in orde.



Conclusies werkdruk incassobureaus

11 van de 20 geïnspecteerde incassobureaus hadden werkdruk onvoldoende uitgewerkt in de RI&E.

9 incassobureaus hadden geen werkdruk of daar was de aanpak van werkdruk in orde.

De belangrijkste oorzaken van werkdruk volgens de inspecteurs waren: emotionele belasting, stijl van leiding geven en bezuinigingen.

Oordeel werkdruk incassobureaus

De Inspectie SZW vindt dat de incassobureaus werkdruk onvoldoende in kaart brengen in de RI&E en daardoor ontbreken ook passende maatregelen.



Incassobureaus

*Incassobureaus algemeen
Er zijn naar schatting ca 600 incassobureaus.¹*

*De Inspectie SZW controleerde
20 incassobureaus van 1 augustus 2016 tot
1 maart 2017. De Inspectie beoordeelde of zij
de risico's op werkdruk, agressie en ongewenste
omgangsvormen inventariseren, nader
onderzoeken, planmatig aanpakken en
evalueren totdat ze de risico's onder controle
hebben.*

*Het beeld is indicatief en niet representatief
voor incassobureaus in Nederland. De Inspectie
SZW selecteerde 20 incassobureaus in
Nederland met meer dan 25 werknemers.*



Conclusies ongewenste omgangsvormen incassobureaus

De belangrijkste overtredingen waren het ontbreken van voorlichting, een klachtenregeling en vertrouwenspersoon.

Bij 3 incassobureaus was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen. Het betrof intimidatie, discriminatie en/of pesten.

Oordeel ongewenste omgangsvormen incassobureaus

De Inspectie SZW is van oordeel dat incassobureaus onvoldoende aandacht besteden aan het voorkomen van ongewenste omgangsvormen en nog te weinig beleid daarop hebben.

Zowel preventieve maatregelen (gedragsregels, voorlichting) als curatieve maatregelen (klachtenregeling, vertrouwenspersoon) schieten tekort.

Ongewenste Omgangsvormen

Bij 15% van de geïnspecteerde incassobureaus was er volgens de inspecteurs sprake van ongewenste omgangsvormen.

