

Beuken & Sparren- management samenvatting

In het rapport 'Beuken & Sparren' adviseer ik Staatsbosbeheer hoe zij haar beleid met betrekking tot externe agressie jegens haar Uitvoerend Technisch Personeel (UTP) het best kan inrichten. Om tot een passend advies te komen heb ik in dit rapport antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag:

'Welk beleid dient Staatsbosbeheer, met betrekking tot agressie en geweld jegens het UTP, te voeren, passende bij het imago van Staatsbosbeheer?'

In het beleid met betrekking tot agressie wordt zowel aandacht besteed aan preventieve als curatieve maatregelen. De nadruk wordt echter gelegd op preventie. Aan de hand van een kwantitatief en een kwalitatief onderzoek heb ik aanbevelingen gedaan om het huidige beleid met betrekking tot agressie aan te kunnen scherpen.

Uit de enquêtes en interviews met het UTP komt naar voren dat het UTP te maken heeft met externe agressie. Van de 120 respondenten van de enquête verklaart 30% het afgelopen jaar in aanraking te zijn geweest met agressie¹. Dit percentage is niet generaliseerbaar voor het gehele UTP (600 medewerkers). Om uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie dienen marges aangegeven te worden. In dit onderzoeksrapport worden om deze reden percentages uitgedrukt in marges. Voor het UTP van Staatsbosbeheer geldt dat tussen de 22% en de 37% het afgelopen jaar in aanraking is geweest met agressie. Een BOA is het afgelopen jaar gemiddeld 3.7 maal betrokken geweest bij een agressief incident, tegen circa 0.4 keer bij het overige UTP. Bij deze cijfers gaat het voornamelijk om verbale agressie. Er zijn veel verschillende oorzaken van agressie aan te wijzen. Het UTP is voornamelijk van mening dat agressie veroorzaakt wordt door de veranderende maatschappij. Daarnaast wordt agressie opgeroepen wanneer een medewerker een bezoeker aanspreekt op een overtreding.

Uit het onderzoek komen verschillende knelpunten naar voren. Deze knelpunten zijn opgenomen in paragraaf 2.1. Paragraaf 2.2 geeft puntsgewijs de aanbevelingen weer die naar aanleiding van de knelpunten zijn opgesteld.

2.1 Knelpunten binnen het beleid

Het UTP heeft voornamelijk te maken met agressie wanneer zij iemand aanspreekt op een overtreding. Niet alle UTP-ers leggen echter aan de overtreder uit waarom bepaald gedrag niet toegestaan is. Hierdoor ontstaat gebrek aan begrip wat eerder kan leiden tot agressief gedrag jegens de medewerker.

Niet alle medewerkers die te maken hebben met agressie melden dit. Daarnaast is er binnen Staatsbosbeheer geen sprake van incidentenregistratie. Het is hierdoor voor Staatsbosbeheer onduidelijk wat de omvang van de problematiek omtrent agressie momenteel is.

De samenwerking tussen de verschillende beheerseenheden en de regiopolitie laat regelmatig te wensen over. Een samenwerking is volgens het Besluit Buitengewoon Opsporingsambtenaar (2002) verplicht. Uit de interviews met het UTP blijkt dat wanneer de samenwerking goed verloopt, de medewerkers hier erg tevreden over zijn. De afwezigheid van een goede samenwerking kan daardoor worden gezien als een knelpunt.

Staatsbosbeheer ziet haar UTP in de eerste plaats in de rol van gastheer. De handhavende rol van de Boa's is slechts een neventaak. Het UTP is op de hoogte van dit standpunt van Staatsbosbeheer. Het idee over de invulling van deze rol verschilt echter tussen de Boa's onderling en tussen een aantal Boa's en Staatsbosbeheer.

¹ Voor de uitkomsten van de statistische toetsen in SPSS verwijst ik u naar bijlage 5

Boa's zijn ex art. 8 lid 1 en 3 van de Politiewet '93² bevoegd te beschikken over geweldsmiddelen. Slechts 4 van de 28 geënquêteerde Boa's pleit voor geen van de geweldsmiddelen. Staatsbosbeheer is echter van mening dat geweldsmiddelen niet passen binnen de rol van gastheer.

Communicatiemiddelen zijn tijdens de werkzaamheden van het UTP onmisbaar. Momenteel is de GSM het meest gebruikte communicatiemiddel voor het UTP. Ondanks de redelijke mobiele dekking komt in de interviews met het UTP herhaaldelijk naar voren dat het UTP behoefte heeft aan een communicatiemiddel waarmee in tijden van nood directer contact met de hulpdiensten gelegd kan worden.

Tussen de 19% en de 34% van het UTP voelt zich wel eens onveilig tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden. Een deel van het UTP is van mening dat een training agressiehantering (communicatie, de-escalatie en zelfverdediging) kan bijdragen aan de toename van het veiligheidsgevoel. Tot op heden wordt door Staatsbosbeheer geen training agressiehantering geboden aan het UTP.

Het UTP ondervindt verschillende nadelen als gevolg van agressie. Om deze gevolgen te verzachten is het van belang dat goede nazorg wordt geboden. Verschillende medewerkers zijn niet op de hoogte van de hulp die Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW) biedt na een schokkende gebeurtenis als agressie. Daarnaast blijkt dat de medewerkers niet allen tevreden zijn over de huidige hulpverlening. Uit interviews blijkt dat deze professionele hulp door sommigen als hoogdrempelig wordt ervaren.

Onderdelen van het beleid dat Staatsbosbeheer voert op het gebied van agressie, zoals de motivatie van Staatsbosbeheer achter de beleidsmaatregelen en de procedures bij nazorg, is bij veel UTP-ers niet bekend. Een deel van het UTP geeft aan zich veiliger te kunnen voelen wanneer zij op de hoogte zijn van het beleid dat Staatsbosbeheer voert met betrekking tot agressie. Door de onwetendheid op bepaalde vlakken kan het UTP geen gebruik maken van de faciliteiten die geboden worden door Staatsbosbeheer. Daarnaast komt in interviews met het UTP herhaaldelijk aan de orde dat zij het gevoel heeft dat bij de beleidsontwikkeling onvoldoende gehoor wordt gegeven aan haar wensen.

2.2 Aanbevelingen

De verschillende knelpunten in het huidige beleid vragen om verbetering. De volgende aanbevelingen zijn opgesteld naar aanleiding van het kwalitatief en kwantitatief onderzoek:

- UTP-ers dienen aan overtreeders uit te leggen waarom bepaald gedrag niet toegestaan is. Op deze wijze krijgt de overtreder wellicht meer begrip voor de situatie en zal hij minder snel agressief gedrag vertonen;
- Staatsbosbeheer moet de agressie-incidenten registreren in het Boaregistratiesysteem;
- De medewerkers van de beheerseenheden moeten onderzoeken of het de moeite waard is te investeren in een betere samenwerking met de regiopolitie. Mocht dit het geval zijn, dient energie gestoken te worden in het aangaan van een samenwerking(sverband);
- Staatsbosbeheer moet duidelijk naar haar Boa's communiceren waarom zij ervoor kiest hen niet te bewapenen;
- De Boa's pleiten onder andere voor geweldsmiddelen om het veiligheidsgevoel te verhogen. Staatsbosbeheer kan dit veiligheidsgevoel ook op andere manieren verhogen (communicatiemiddelen, training etc.) De keuze voor de alternatieve maatregelen moet beter gemotiveerd en gecommuniceerd worden;

² <http://wetten.overheid.nl/?referrer=adwords&kw=wetboek%2520van%2520strafrecht>

- Staatsbosbeheer dient de circa 120 actieve Boa's de mogelijkheid te bieden zich uit te rusten met het communicatiemiddel C2000. Staatsbosbeheer moet in dit kader uitzoeken of de mogelijkheid bestaat dat de Algemene Inspectiedienst (AID) mee investeert in de aanschaf van C2000;
- Het UTP, met name de Boa's, dient een training agressiehantering te volgen. Staatsbosbeheer moet bepalen bij welke instantie (AID, Keuze) deze training gevolgd wordt;
- Mede om het veiligheidsgevoel onder de Boa's te vergroten is het verstandig de niet-Boa's overdag mee te laten surveilleren met de Boa's;
- Naast BMW dient Staatsbosbeheer een Bedrijfsopvang Team (BOT) in te richten. Dit opvangteam is minder drempelig dan de professionele hulp die BMW momenteel biedt;
- Het (vernieuwde) beleid dat Staatsbosbeheer voert met betrekking tot agressie moet kenbaar zijn bij het UTP. Door middel van goede, periodieke communicatie via het werkoverleg kan het UTP op de hoogte worden gesteld. Deze vorm van communicatie vergroot tevens het gevoel van betrokkenheid bij de organisatie.

