

## Samenvatting

Dit rapport doet verslag van een deel van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers van het gevangeniswezen in 2011. Specifiek wordt ingegaan op de antwoorden op vragen in het tevredenheidsonderzoek over ongewenste omgangsvormen die personeel ervaart door toedoen van collega's en leidinggevendens tijdens hun werk. Dit kan gaan om verbale agressie, intimidatie of bedreiging, seksuele intimidatie, discriminatie en fysiek geweld. Twee zaken hebben speciale aandacht, namelijk de vergelijking met de prevalentie van ongewenste omgangsvormen in 2004 en 2007 en de kwalitatieve duiding van de voorvallen die personeel aangeeft mee te hebben gemaakt. Voor het gevangeniswezen zijn doelen geformuleerd die stellen dat ongewenste omgangsvormen door toedoen van collega's met 30%, en door leidinggevendens met 50% moeten zijn gedaald.

Medewerkers van het gevangeniswezen hebben, ten opzichte van andere beroepsgroepen, een relatief hoge kans op het meemaken van ongewenste omgangsvormen. Dit wordt niet alleen door de aanwezigheid van gedetineerden veroorzaakt, ook de gesloten aard van de organisatie en de hoge mate van de afhankelijkheid van collega's dragen bij aan omstandigheden die ongewenste omgangsvormen *tussen medewerkers* in de hand kunnen werken. Sinds 2001 is er in het gevangeniswezen expliciet aandacht voor het onderwerp en zijn verschillende acties en maatregelen ondernomen om ongewenste omgangsvormen terug te dringen. Tussen 2005 en 2007, de periode waarin een speciaal convenant van kracht was en toegespitste maatregelen werden geïnitieerd, bleek de problematiek juist te zijn toegenomen. Genoemde verklaringen voor de toename zijn de hardnekkigheid van een organisatiecultuur en de integriteitsparadox (doordat het onderwerp aandacht krijgt, is men zich er meer bewust van en meldt het dan vaker). De convenantdoelstellingen zijn in 2007 niet gehaald. Meer dan 30% van het totale personeel gaf, net als in 2004, aan te maken te hebben gehad met ongewenste omgangsvormen door leidinggevendens of collega's in de laatste 12 maanden. Voor het gevangeniswezen zijn de doelen opnieuw gesteld. Het gevangeniswezen zette daarbij expliciet in op de ontwikkeling van het leiderschap van leidinggevendens. Met de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder gevangenismedewerkers wordt in dit rapport gekeken of de doelstellingen zijn behaald.

Het tevredenheidsonderzoek kent in 2011 een goede respons, te weten 62% (6.688 van de 10.820 medewerkers van het gevangeniswezen vulden de vragenlijst in). Voorts laten representativiteitanalyses zien dat er geen ernstige bezwaren bestaan om op basis van de steekproef conclusies te trekken over de gehele populatie. Het percentage personeelsleden dat ongewenste omgangsvormen *door gedetineerden* ervoer daalde tussen 2004 en 2007 (tot 46%), maar is in 2011 weer op het niveau van 2004 (54%). Het percentage van het personeel dat ongewenste omgangsvormen ervoer *door collega's en leidinggevendens*, steeg tussen 2004 en 2007 (tot 34%), maar daalde daarna aanzienlijk en is, wanneer een strenge definitie (in 2011 worden discriminatie en verbale agressie ook gemeten en meegeteld in het cijfer) aangehouden wordt van ongewenste omgangsvormen, nog ongeveer 18%. De daling betreft voor alle onderscheiden ongewenste omgangsvormen een halvering van het aantal meldingen, te weten seksuele intimidatie, bedreiging/intimidatie (waarin discriminatie en verbale agressie is meegeteld) en fysieke agressie. Verder is bekeken of er verschillen bestaan tussen mannen en vrouwen waar het gaat om het ervaren van ongewenste omgangsvormen. Seksuele intimidatie wordt beduidend

vaker ervaren door vrouwen; meer dan 10% vrouwelijke medewerkers tot 34 jaar geeft aan het afgelopen jaar seksuele intimidatie te hebben ervaren door toedoen van een collega of leidinggevende. Wat betreft de andere vormen bestaan geen noemenswaardige verschillen tussen mannen en vrouwen. Tot slot zijn de medewerkers die het meest in contact komen met gedetineerden nader bekeken. Deze zogenoemde penitentiair inrichtingswerkers hebben mogelijk een verhoogd risico op het meemaken van ongewenste omgangsvormen. Opvallend is dat de groep juist minder vaak bedreiging/intimidatie door gedetineerden zegt mee te maken dan het totale gevangenispersoneel (ongeveer 30 tegen 50%). Daarentegen ervaren zij relatief vaak fysiek geweld van gedetineerden (in verhouding tot de totale steekproef; ongeveer 40 tegen ruim 20%). Een verklaring hiervoor is dat PIW'ers gewend zijn aan de (soms intimiderende) omgangsvormen van gedetineerden en dit gedrag minder snel als ongewenst aanmerken. Fysiek geweld kan vaker worden ervaren doordat PIW'ers veel in direct contact met gedetineerden staan. Wat betreft het ervaren van ongewenste omgangsvormen door collega's wijken PIW'ers niet veel af van alle gevangenismedewerkers. Dat geldt niet voor de ongewenste omgangsvormen die PIW'ers van hun leidinggevendens ervaren, dit percentage ligt hoger dan bij de totale groep personeelsleden.

Ten behoeve van een kwalitatieve duiding van de problematiek is de respondenten gevraagd in een open vraag te omschrijven wat de ongewenste omgangsvorm tussen personeelsleden inhielden. Uit de antwoorden op de open vraag blijkt dat het voornamelijk om de lichtere voorvallen van ongewenste omgangsvormen gaat. Zeer ingrijpende voorvallen als slaan, schoppen, aanranding of verkrachting zijn niet gemeld. De genoemde voorvallen komen voort uit onenigheid over verzuim en verlof, en de als hoog ervaren werkdruk. Daarnaast komt het vaker voor dat in opmerkingen tussen collega's een ongewenst onderscheid wordt gemaakt op basis van sekse, geloof, leeftijd en geaardheid. In veel gevallen hebben respondenten erbij vermeld dat ze deze voorvallen bespreekbaar hebben kunnen maken en zelf tot een bevredigende oplossing hebben kunnen komen. In een tweede open vraag is aan gevangenispersoneel gevraagd wat volgens hen effectieve preventiemaatregelen zijn om ongewenste omgangsvormen tussen personeel in de toekomst te voorkomen. Opvallend vaak worden de afgeronde en lopende trajecten van het gevangeniswezen (lokale initiatieven, OAG, LGaP en MoBe) genoemd die volgens de respondenten hebben bijgedragen en nog steeds bijdragen aan het voorkomen van ongewenste omgangsvormen. Een aanzienlijk deel van de respondenten haalde het 'aanspreken van collega's op hun gedrag' en de methode UBAA aan. Vaak werd daarbij vermeld dat dit tot bevredigende resultaten heeft geleid in de praktijk. Verder wordt genoemd dat leidinggevendens een voorbeeldfunctie hebben waarmee ongewenste omgangsvormen mede kunnen worden voorkomen. Er wordt ook genoemd dat soms de kwaliteiten bij leidinggevendens ontbreken om adequaat om te gaan met de problematiek. Verder vindt een aanzienlijk aantal respondenten dat leidinggevendens meer op de werkvloer aanwezig moeten zijn. Dit zou een bijdrage kunnen leveren aan het voorkomen en het adequaat kunnen aanpakken van ongewenste omgangsvormen.

In het tevredenheidsonderzoek onder gevangenismedewerkers zijn – naast ongewenste omgangsvormen – veel andere onderwerpen aan de orde gesteld, zoals aspecten van personeelsmanagement en arbeidsomstandigheden. Door de samenhang te kennen tussen ongewenste omgangsvormen en dergelijke factoren, kan er relevante kennis ontstaan voor oplossingsrichtingen bij de aanpak van de problematiek. Uit regressieanalyses bleek dat verschillende onderwerpen van personeelsmanagement een samenhang kennen met de prevalentie van ongewenste omgangs-

vormen tussen collega's. Voorbeelden daarvan zijn werkstress, moreel bewustzijn, veiligheid, leiderschap en de relatie met collega's. Deze onderwerpen stonden centraal in acties en maatregelen die het gevangeniswezen heeft ingezet om de problematiek van ongewenste omgangsvormen tussen collega's aan te pakken. Aangezien er een forse daling is geconstateerd van de ervaren prevalentie van ongewenste omgangsvormen, is gekeken of er in voorgaande jaren ook vooruitgang is geboekt op de factoren van personeelsmanagement. Dit bleek het geval: de ervaren veiligheid, evenals de leiderschapstijlen, informatie en communicatie, loopbaanontwikkelingsmogelijkheden en relatie met collega's werden alle significant hoger gewaardeerd door het personeel van het gevangeniswezen. Er zijn daarmee aanwijzingen gevonden dat er een samenhang bestaat tussen het realiseren van verbeteringen op deze onderwerpen en de daling van de prevalentie van ongewenste omgangsvormen.

De daling van het percentage medewerkers dat aangeeft ongewenste omgangsvormen te hebben meegemaakt tussen 2007 en 2011 is dusdanig, dat alle doelstellingen ruim zijn gehaald (zie tabel S1).

**Tabel S1 Afname van het percentage medewerkers dat ongewenste omgangsvormen ervoer tussen 2007 en 2011, doelstellingen afgezet tegen gerealiseerde resultaten**

Ongewenste omgangsvormen tussen personeel	Door collega's		Door leidinggevenden	
	Doelstelling	Gerealiseerd	Doelstelling	Gerealiseerd
Seksuele intimidatie	30%	65%	50%	83%
Intimidatie/bedreiging	30%	47%	50%	67%
Fysiek geweld	30%	73%	50%	85%

Over de oorzaak van de daling van ongewenste omgangsvormen tussen personeelsleden van het gevangeniswezen is aan de hand van de bevindingen in dit rapport geen uitsluitsel te geven. Wel zijn enkele verklaringen denkbaar. Een verklaring is bijvoorbeeld de veronderstelling dat een organisatiecultuur moeilijk kan worden veranderd. Het gevangeniswezen brengt het onderwerp sinds het begin van het millennium onder de aandacht en mogelijk dat de 'lange adem' die nodig is om ongewenste omgangsvormen aan te pakken, nu effect heeft gesorteerd. Een verklaring die daarbij aansluit luidt dat de daling kan worden toegeschreven aan effecten van genomen acties en maatregelen door het gevangeniswezen. Doordat er factoren zijn van personeelsmanagement en arbeidsomstandigheden die significant samenhangen met de prevalentie van ongewenste omgangsvormen, en omdat deze factoren tussen 2007 en 2011 significant zijn verbeterd, kan worden beredeneerd dat de specifieke trajecten van het gevangeniswezen op deze terreinen (zoals lokale initiatieven, het OAG-traject, LGaP en MoBe) hebben bijgedragen aan de afname van ongewenste omgangsvormen tussen personeel.