

Samenvatting

Dit rapport biedt een verdieping in de arbeidssituatie van medewerkers bij de sector Directie Bijzondere Voorzieningen (DBV) van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). Begin 2012 is onderzoek gedaan naar de medewerkertevredenheid. Dit is gedaan met behulp van het meetinstrument Internetspiegel. In 2007 werd eveneens een Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) verricht. Destijds werd gebruikgemaakt van de Basisvragenlijst Amsterdam.

Doel van het MTO is om meer inzicht te krijgen in hoe medewerkers denken over belangrijke aspecten van hun werk en welke knelpunten zij daarin ervaren. De nadruk ligt op het leren en verbeteren en niet op het beoordelen of sanctioneren van leidinggevenden en medewerkers bij negatief afwijkende resultaten. In de basisvragenlijst van de Internetspiegel, die veel organisaties in de publieke sector gebruiken, komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de inhoud van het werk, werkdruk, collegialiteit en leiderschap. Bij DJI wordt aanvullend een aantal specifieke vragen gesteld over de veiligheid en agressie en geweld door vreemdelingen en collega's. Tevens zijn stellingen opgenomen waarmee medewerkers aan kunnen geven hoe zij omgaan met vreemdelingen.

De organisatieonderdelen van DBV hebben rapportages ontvangen met hun uitslagen van het MTO om vergelijkingen en verbeterplannen te maken. Om de inrichtingen en beleidsmakers meer inzicht te verschaffen in de ontwikkeling van de medewerkertevredenheid voorziet deze studie in een vergelijking tussen de verschillende afnamejaren. Ook komen in dit rapport verschillen in de arbeidssituatie ten aanzien van diverse achtergrondkenmerken van personeel en inrichtings specifieke aspecten aan bod. De arbeidssituatie wordt van belang geacht, niet alleen vanwege de eisen van de Arbeidsomstandighedenwet, maar ook gezien de aangetoonde samenhang met de missie van DJI. Wanneer de arbeidssituatie hoger wordt gewaardeerd, blijkt inrichtingspersoneel beter in staat de ingeslotenen te begeleiden (Molleman & Van der Broek, in voorbereiding). Ook is bekend dat agressie en geweld minder vaak wordt ervaren bij gunstige arbeidsomstandigheden in penitentiaire inrichtingen (Molleman, 2011). Deze kennis is niet specifiek voor de Nederlandse vreemdelingenbewaring. Daarom wil deze sector weten of er kenmerken van medewerkers zijn die samenhangen met het ervaren van gunstige en minder gunstige waardering van de arbeidssituatie.

De respons van het MTO in 2012 is 63%. De responsgroep is representatief voor de populatie. In de rapportage is, voor zover de onderwerpen in 2007 hetzelfde zijn gemeten, een vergelijking gemaakt tussen de afnamejaren. In totaal zijn er op tien onderwerpen tussen de jaren vergelijkende analyses verricht. Tevens is getoetst op verschillen ten aanzien van de achtergrondkenmerken en inrichtings specifieke kenmerken. Ieder kenmerk (zoals leeftijd of detentieregime) is ingedeeld in categorieën. Het gemiddelde van elke categorie wordt in de analyse afgezet tegen het gemiddelde van alle medewerkers. De resultaten zijn verkregen met multivariate variantie-analyse.

Allereerst worden hieronder de belangrijkste resultaten besproken van de analyses met betrekking tot ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag dat personeel ervaart door toedoen van vreemdelingen wordt in 2007 door 55,6% van de medewerkers gerapporteerd. In 2012 meldde 67,8% van de medewerkers geweld door vreemdelingen te hebben ervaren. Van de medewerkers meldt 19,2% in 2012 onderlinge ongewenste omgangsvormen te hebben ervaren tegenover 31% in 2007. Of er

daadwerkelijk sprake is van een toe- en afname is niet met zekerheid vast te stellen. In 2012 is naast fysieke agressie, intimidatie en seksuele intimidatie, ook discriminatie en verbale agressie gemeten. Hierdoor is er een trendbreuk in de meetmethoden ontstaan waardoor de vergelijking van de resultaten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen problematisch is.

Beide jaren zijn wel te vergelijken als we ongewenste omgangsvormen uitsplitsen naar intimidatie/bedreiging, seksuele intimidatie en fysieke agressie. Fysieke agressie dat personeel ervoer door toedoen van *vreemdelingen* wordt in 2012 vaker gemeld dan in 2007 (stijging van 29,4% naar 35,3%). Het percentage medewerkers dat aangaf fysieke agressie door *collega's* te ervaren, bleef nagenoeg gelijk. Het percentage medewerkers dat aangaf seksuele intimidatie en intimidatie/bedreiging door vreemdelingen te ervaren, daalde tussen 2007 en 2012. Dat geldt ook voor seksuele intimidatie en intimidatie/bedreiging door collega's. Alle drie vormen van ongewenst gedrag door leidinggevendenden worden in 2012 minder gerapporteerd dan in 2007. Verbale agressie en discriminatie werden in 2012 voor het eerst gemeten. Van de 1.018 medewerkers meldt 65,3% verbale agressie van vreemdelingen te hebben ervaren. Verbale agressie door collega's en leidinggevendenden wordt door respectievelijk 7,6% en 5,5% van de medewerkers gemeld. Verder zegt 22,9% van de medewerkers gediscrimineerd te zijn door vreemdelingen. Discriminatie door collega's en leidinggevendenden wordt door respectievelijk 6,9% en 2,1% van de medewerkers gemeld. De waargenomen afname van intimidatie/bedreiging in 2012 wordt mogelijk deels verklaard doordat respondenten verbale agressie en discriminatie voorheen onder de categorie intimidatie schaalden.

Om meer inzicht te hebben in wat de aard is van dergelijke voorvallen tussen personeel, zijn open vragen gesteld. Een deel van de respondenten vulde deze vraag in. Het beeld dat uit de open vragen naar voren komt, is dat wanneer ongewenste omgangsvormen door collega's of leidinggevendenden worden ervaren het voornamelijk gaat om voorvallen van verbaal geweld, boosheid, negativiteit en onenigheid (vaak over verlof en verzuim). Het lijkt soms te schorten aan inlevingsvermogen als wordt gemeld dat medewerkers worden afgevalen in het bijzijn van collega's of zelfs in het bijzijn van ingeslotenen. Ook komt discriminatie voor dat in een organisatiecultuur is ingebed onder het mom van 'een geintje moet kunnen'.

Respondenten is tevens gevraagd welke oplossingen zij zien om de ongewenste omgangsvormen tussen personeel in de toekomst tegen te gaan. De respondenten zien vooral oplossingen in acties en maatregelen in de teams en specifiek gericht op hun leidinggevendenden. Teamgenoten zouden beter moeten communiceren, het werkoverleg en functioneringsgesprek zijn daarbij passende contactmomenten. De bekendheid over vertrouwenspersonen en meldprocedures wordt ook te beperkt bevonden. Een andere mogelijkheid om ongewenste omgangsvormen te voorkomen is voorbeeldgedrag en aanspreekbaarheid van collega's, maar vooral ook van leidinggevendenden. Soms worden leiderschapskwaliteiten gemist waardoor de bespreekbaarheid van morele kwesties tekortschiet, bij incidenten niet ingegrepen wordt en niet teruggekoppeld is aan betrokkenen hoe de afhandeling van een voorval is geweest. De zichtbaarheid op de werkvloer van leidinggevendenden wordt een aantal keren als beperkt gekwalificeerd.

Tot slot is er een aantal medewerkers bij DBV dat aangeeft de oplossing te zien in hun eigen handelen. Zij zeggen zelf aan te moeten geven waar hun grenzen liggen en ook zelf het goede voorbeeld te moeten geven. Zij zouden wel meer willen leren hoe je een gesprek aan moet gaan over ongewenste omgangsvormen zonder dat deze ontaardt in beledigingen en onenigheid. Soortgelijke bevindingen werden ook in het gevangeniswezen gedaan (Molleman, 2011).

Het tweede deel van de onderzoeksbevindingen betreft de arbeidssituatie. Tussen 2007 en 2012 zijn verbeteringen waarneembaar, te weten op het gebied van de waardering van de medewerkers voor de informatie en communicatie, collegialiteit, leiderschap van het afdelinghoofd (primaïr proces) en de omgang met vreemdelingen. Men geeft daarentegen wel aan minder tijd te hebben voor de taken die men moet verrichten.

Op verschillende personeelskenmerken is geanalyseerd of verschillen in waardering voor de arbeidssituatie voorkomen. Zo blijkt dat oudere medewerkers over de meeste aspecten van het werk meer tevreden zijn en dat vrouwen de hoeveelheid werk minder waarderen. Mannen zeggen vaker in aanraking te komen met geweld door vreemdelingen; vrouwelijke medewerkers voelen zich veiliger. Ervaren medewerkers zijn ten opzichte van minder ervaren medewerkers positiever over hun arbeidsomstandigheden. Opvallend is daarbij het hoge percentage jongere medewerkers dat jaarlijks in aanraking komt met geweld door vreemdelingen (bijna driekwart) tegen iets meer dan de helft van de 50-plussers. Personeel dat bij DJI in dienst is, is op verscheidene thema's van de arbeidssituatie meer tevreden dan het personeel dat in dienst is van G4S. De waardering voor de inhoud van het werk, het leiderschap en de hoeveelheid werk worden positiever gewaardeerd door DJI-personeel. Ten aanzien van de mate waarin bejegeningstijlen worden gehanteerd, de beleefde veiligheid en integriteit zijn geen relevante verschillen gevonden. Op verscheidene achtergrondkenmerken van de leefafdelingen is gekeken of er verschillen zijn in de waardering voor de arbeidssituatie van het personeel in de vreemdelingenbewaring. Medewerkers op afdelingen voor 'Artikel 6' plaatsing (hier verblijven vreemdelingen die aan de grens geweigerd zijn) zijn positiever over de fysieke werkstress, het corrigerend leiderschap en het geweld door vreemdelingen (dat ervaren zij minder vaak). Medewerkers op een Extra Zorg Afdeling zijn positiever over de omgang met vreemdelingen, de professionele motivatie en de collegialiteit. Detentietoezichthouders (DTH'ers) die werkzaam zijn in een Huis van Bewaring zijn negatiever over de omgang met vreemdelingen dan het gemiddelde. Medewerkers op afdelingen met weinig meerpersoonscellen zijn positiever over hun arbeidssituatie dan medewerkers op afdelingen waar relatief veel cellen worden bezet door meerdere vreemdelingen. Ook zijn medewerkers op afdelingen die niet volledig bezet zijn, positiever over hun arbeidsomstandigheden dan medewerkers op afdelingen met hoge bezettingspercentages. Dit geldt ook voor kleine afdelingen waar de arbeidssituatie hoger wordt gewaardeerd dan op grotere afdelingen.

De significante en relevante verschillen laten zien welke groepen medewerkers positiever zijn over hun arbeidsomstandigheden en welke vaker in aanraking komen met ongewenste omgangsvormen en agressie en geweld. Hiermee kunnen risicogroepen worden gevonden waarvoor mogelijk specifiek personeelsbeleid nodig is om hen te beschermen tegen agressie en geweld en hun waardering voor de arbeidssituatie te verbeteren. De informatie verkregen uit de open vragen kan daarbij een waardevolle aanvulling zijn.