



## **Selbstverpflichtungserklärung von HOSPEEM, RGRE, EPSU, CoESS, Eurocommerce und UNI europa zum Thema Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz,**

**22. Oktober, Brüssel**

1. HOSPEEM, RGRE, EPSU, CoESS, Eurocommerce und UNI europa nehmen das Thema Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz – durch Kunden, Klienten, Patienten, Bürger – sehr ernst. Obwohl Gewalt durch Dritte je nach Sektor spezifische und unterschiedliche Formen annehmen kann, möchten wir angesichts der steigenden Anzahl Fälle in den meisten Ländern und Sektoren, die an diesem Projekt teilnehmen, gemeinsam unsere Besorgnis zum Ausdruck bringen. Gewalt und Belästigung durch Dritte hat erhebliche Auswirkungen auf die Einstellung, das Wohlergehen, die Verhinderung der Abwanderung, die Fehlzeiten und die Produktivität von Mitarbeitern. Es liegt deshalb ausdrücklich in unserem Interesse, politische Maßnahmen zu erarbeiten, um diesem Phänomen entgegenzutreten.
2. Die Vereinbarung gegen Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz, die 2007 von BusinessEurope UEAPME, CEEP und dem EGB unterzeichnet wurde, leistet einen wichtigen Beitrag zur Bekämpfung von Gewalt am Arbeitsplatz. Jedoch verweist sie nicht spezifisch auf die Probleme, die durch die Gewalt durch Dritte hervorgerufen werden. Außerdem überlässt die sektorübergreifende Vereinbarung es den Mitgliedern auf nationaler Ebene selbst, ob sie bei der Umsetzung der Vereinbarung auch die Gewalt durch Dritte mit einbeziehen möchten. Der jährliche Überblick über die Umsetzung der sektorübergreifenden Vereinbarung zeigt, dass bei der Umsetzung der Vereinbarung der Gewalt durch Dritte bislang nicht systematisch Rechnung getragen wird.
3. Die Recherchen mit Hinblick auf die Konferenz haben eine Reihe bewährter Praktiken zur Bekämpfung von Gewalt durch Dritte zum Vorschein gebracht. Sie zeigen, wie diese bewährten Praktiken in allgemeine politische Maßnahmen und Praktiken umgewandelt werden können. Viele dieser bewährten Praktiken wurden bei der Konferenz erwähnt. Sie bilden die Grundlage des gemeinsamen zusammenfassenden Konferenzberichts, den die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten haben<sup>1</sup>.
4. UNI europa, Eurocommerce, CoESS, EPSU, RGRE und HOSPEEM verpflichten sich, ihre Bemühungen zu bündeln, um diese bewährten Praktiken in allen EU-Mitgliedstaaten Wirklichkeit werden zu lassen. Auf Grundlage der Konferenzdebatte werden wir das Ziel verfolgen, ein gemeinsam vereinbartes Instrument zu entwickeln, das die erforderlichen Schritte festlegt, um Probleme der Gewalt durch Dritte zu verhindern,

<sup>1</sup> RESPECT-Projekt: Zusammenfassung der Ergebnisse der Recherchen über Konzepte bewährter Praktiken zur Bekämpfung von Gewalt durch Dritte im Handel, in den Krankenhäusern, in Bereichen der lokalen und regionalen Regierung sowie im privaten Sicherheitssektor

festzustellen und gegen sie vorzugehen.

5. Ein solches Instrument würde die Herangehensweise der Arbeitgeber und Gewerkschaften zur Bekämpfung des Problems untermauern und die Hauptelemente des politischen Rahmens, der zur Bekämpfung von Gewalt durch Dritte notwendig ist und der auf die Besonderheiten aller durch die Initiative abgedeckten Sektoren Anwendung findet und ihnen Rechnung trägt, enthalten. Diese Hauptelemente, die im gemeinsamen zusammenfassenden Bericht detailliert dargelegt sind, umfassen:
  - eine eindeutige Definition von Gewalt durch Dritte
  - Präventivmaßnahmen, darunter:
  - Vermeidung zu hoher Erwartungen durch klare Informationen über die Art und den Umfang der Dienstleistungen, die Klienten/Kunden/Nutzer erwarten können
    - Schaffung „sicherer Arbeitsplätze“ durch Risikobewertung. Dazu zählen
  - die Bereitstellung von „Instrumenten“ zum Schutz der Arbeitnehmer
  - die Gestaltung der Arbeitsplätze
  - Prozessdesign und Arbeitsorganisation
    - Ausbildung und Sensibilisierung
    - ein detaillierter Monitoring-Bericht und Folgemaßnahmen
    - Hilfe für Opfer
    - Methoden zur Bewertung und Prüfung politischer Maßnahmen
6. Dieses multisektorale Instrument würde die Artikel 4 und 5 der sektorübergreifenden, von BusinessEurope UEAPME, CEEP und dem EGB unterzeichneten Vereinbarung ergänzen. Jeder Sektor wäre selbst dafür verantwortlich, das Instrument im Einklang mit den nationalen Praktiken und Methoden und innerhalb eines gemeinsamen Rahmens und Zeitplans für die Berichterstattung und Bewertung umzusetzen. Das zu vereinbarende Instrument sollte, wo angemessen, auf der nationalen Umsetzung der sektorübergreifenden Vereinbarung aufbauen. Bei dieser Umsetzung werden die spezifischen Kontexte und Bedingungen der verschiedenen betroffenen Sektoren berücksichtigt, insbesondere die strukturellen Risiken der Gewalt durch Dritte, die mit den Aktivitäten einiger der in diese Initiative mit eingebundenen Sektoren in Zusammenhang stehen.