

Thema Agressie en Geweld

Met dit themablad helpt de Stichting Arbocatalogus Afvalbranche u om binnen uw organisatie aan de slag te gaan met een bepaald gevaar of de aanpak van de [Arbocatalogus Afvalbranche](#) in het algemeen. Het biedt u informatie en geeft aanbevelingen.

Gevaren

Bij agressie en geweld gaat het om voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Ook bedreigingen aan het privé-front vallen hieronder. Tot agressie en geweld behoort onacceptabel gedrag zoals schreeuwen, uitschelden, schoppen, slaan, spugen en dergelijke.

Agressie en geweld leiden tot werkstress en kunnen tot ernstige gezondheidsschade leiden, zoals psychische klachten, overspannenheid, burn-out en hart- en vaatziekten. Fysieke agressie kan behalve tot stress ook leiden tot lichamelijk letsel.

In de afvalbranche zijn helaas vele voorbeelden van agressief gedrag waarmee medewerkers krijgen te maken, bijvoorbeeld op de openbare weg van medeweggebruikers omdat de doorgang even is geblokkeerd, van wachtenden op de milieustraat die vinden dat ze te lang moeten wachten of van klanten die boos zijn omdat hun afval niet wordt geaccepteerd.

Agressie is net zoals lachen en huilen een uiting van emotie. Een persoon is boos en gedraagt zich in dat geval vijandig. In zo'n geval is het belangrijk de persoon op de juiste manier te woord te staan. Als professional moet je altijd je zelfbeheersing bewaren. Als je merkt dat je zelf emotioneel wordt, is het verstandig om direct de ondersteuning van een collega of baas in te roepen.

Mocht er toch een incident plaatsvinden dan is het doen van aangifte belangrijk. Het kan zijn dat de medewerker (het slachtoffer) geen aangifte wil doen, bijvoorbeeld uit angst voor rancune, of uit angst om zwak over te komen. De werkgever kan in dat geval het beleid hebben om aangifte te doen vanuit de organisatie, omdat de norm is overschreden. Daarbij moet de medewerker wel een verklaring over het incident afgeven. Het is dan niet de medewerker die 'overgevoelig' of 'zwak' is, maar de organisatie die vindt dat het gedrag onacceptabel is. De werkgever geeft via een aangifte een krachtig signaal af dat de organisatie agressie niet normaal vindt.

Voor informatie, advies en hulp bij agressie op het werk kunnen slachtoffers terecht bij verschillende personen en organisaties, zoals:

- ◆ hun leidinggevende, bedrijfsarts of vertrouwenspersoon
- ◆ [Slachtofferhulp Nederland](#) met 75 bureaus in Nederland: telefonisch contact via 0900-0101 te bereiken op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

Voor meer suggesties zie 'Meer informatie' op de pagina over het [risico Agressie en Geweld](#) in de Arbocatalogus Afvalbranche.



Maatregelen

In de [Arbocatalogus Afvalbranche](#) zijn maatregelen te vinden die de werkgever moet treffen om geweld en agressie zelf en de gevolgen ervan zoveel mogelijk te beperken. Bij ieder gevaar geeft de Arbocatalogus Afvalbranche een overzicht van wettelijke verplichtingen en bron-, technische - en organisatorische maatregelen.

Wettelijke maatregelen

- ◆ [Beschrijven psychosociale arbeidsbelasting en maatregelen in RI&E](#)
- ◆ [Voorlichten over agressie en geweld](#)

Onder deze maatregel is een aantal handige vuistregels opgenomen om de agressie in toom te houden, zoals het laten uitpraten van een klant en begrip te tonen voor de emotie (niet voor het gedrag). Voorlichting gaat over de volgende elementen:

- ▲ herkenning van het risico van agressie en geweld
- ▲ de risico's van bepaald gedrag in situaties van agressie en geweld
- ▲ (communicatieve) middelen die medewerkers kunnen inzetten als zij geconfronteerd worden met (dreigende) agressie en geweld om (de gevolgen) van agressie en geweld te beperken
- ▲ mogelijkheden om anderen te alarmeren in geval van een incident
- ▲ mogelijkheden voor opvang en de rol van een vertrouwenspersoon
- ▲ het bhv-plan en het registreren van incidenten

Medewerkers die met agressie te maken hebben of niet goed weten hoe ermee om te gaan, krijgen van de werkgever een cursus Omgaan met agressie aangeboden. Omgaan met agressie is namelijk te leren!

Voorlichting en onderricht over het risico en de maatregelen van agressie en geweld wordt:

- ▲ voor de eerste aanvang van de werkzaamheden gegeven
- ▲ minimaal 1 keer per 5 jaar herhaald
- ▲ als zich een incident heeft voorgedaan of als de omstandigheden daartoe aanleiding geven opnieuw verzorgd

Werknemers zijn wettelijk verplicht om aan de aangeboden voorlichting en onderricht deel te nemen.

Technische maatregelen

- ◆ [Communiceren en alarmeren bij psychosociale arbeidsbelasting \(psa\)](#)

Organisatorische maatregelen

- ◆ [Aanstellen vertrouwenspersoon](#)
- ◆ [Beperken van agressie en geweld](#)
- ◆ [Opvangen slachtoffer en nazorg verlenen na incident ongewenst gedrag](#)

Aanbevelingen

Om te beginnen is het van belang in de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) na te gaan of en zo ja waar en bij welke functies binnen het bedrijf het risico bestaat op situaties met agressie en geweld.

Verder zijn de volgende aanbevelingen relevant:

- ◆ In de [Arbocatalogus Afvalbranche](#) zijn alle maatregelen omschreven en is meer achtergrondinformatie te vinden.
- ◆ U kunt informatie van dit themablad en van de website gebruiken voor uw eigen bedrijfsinterne communicatiekanalen, zoals mededelingenbord, intranet, narrow-casting, nieuwsbrief, personeelsblad.
- ◆ U kunt aandacht vragen voor het thema tijdens de (vaste) interne overlegmomenten, veiligheidsrondes, evaluatiemomenten, etc.
- ◆ U kunt een toolbox over het thema ontwikkelen en een toolboxmeeting organiseren.
- ◆ Bij de communicatie kunt u gebruik maken van de tips die u in deze themabrief terug vindt onder voorlichting (pagina 1, wettelijke regels).
- ◆ In zijn algemeenheid geldt:
 - ▲ Herhalen van de boodschap is effectief
 - ▲ Breng de boodschap op verschillende wijzen
 - ▲ Breng de boodschap zo duidelijk en eenvoudig mogelijk

Cartoon

Bijgeleverde cartoon kunt u gebruiken bij de interne communicatie.

Deze en andere middelen zijn beschikbaar

op de uitwisselingssite van de [Arbocatalogus Afvalbranche](#).



Agressie hoeft je niet te accepteren



**Blijf rustig en in gesprek
Meld het bij je leidinggevende**

www.arbocatalogus-afvalbranche.nl



Link naar thema

- ◆ [Agressie en geweld »](#)