



Agressie, geweld en ander ongewenst gedrag door derden

Inhoudsopgave

- Knelpunten
- De brancheafspraken
- Toelichting op de maatregelen
 - Inventarisatie en beleid
 - Organiseer het werk met aandacht voor het voorkomen van agressie, geweld en intimidatie
 - Voorlichting en training
 - Nazorg
- Checklist
- Wat je verder nog moet weten
- Meer informatie



Goedgekeurd door Sociale Partners

Medewerkers van bos- en natuurorganisaties hebben regelmatig te maken met intimiderend, agressief en gewelddadig gedrag van publiek. Dit geldt voor medewerkers met een contactfunctie zoals boswachters, medewerkers in het veld, portiers en medewerkers in een bezoekerscentrum, en in het bijzonder voor buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA'S).

Agressie, geweld en intimidatie hebben een grotere impact dan vaak wordt gedacht. Organisaties moeten hun medewerkers hiertegen beschermen. Deze tekst gaat over alle vormen van ongewenst gedrag door derden (discriminatie, (seksuele) intimidatie, (non)verbale agressie en geweld). Voor de leesbaarheid is gekozen voor de centrale term 'Agressie, geweld en intimidatie'. Bekijk ook de tekst bij '[Ongewenst gedrag \(intern\)](#)'.

Knelpunten

- ➔ Agressie, geweld en intimidatie van omstanders en de kans daarop kan leiden tot lichamelijk en emotioneel letsel en daarmee tot het slechter functioneren of uitval van medewerkers.
- ➔ Een eenduidige visie op normoverschrijdend gedrag ontbreekt.
- ➔ Medewerkers en leidinggevende zijn niet juist getraind hoe te handelen bij agressie, geweld en intimidatie.
- ➔ Er is geen registratie van incidenten en daarmee ontbreekt het zicht op de omvang van het risico.
- ➔ Er zijn geen voorschriften voor de opvang en nazorg bij incidenten en daarmee vergroot het de kans op emotioneel letsel.

De brancheafspraken

- ✓ Breng de risico's in kaart met de risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE). Doe verdiepend onderzoek als uit de RIE blijkt dat agressie, geweld en intimidatie voorkomt.



- ✓ Zorg binnen de organisatie voor een gezamenlijke visie en beleid over dit onderwerp. Zorg dat je je beleid periodiek evalueert en bijstelt waar nodig. Betrek hierbij ook je medewerkers. Leg de resultaten van de evaluatie schriftelijk vast en pas waar nodig het beleid aan en/of verbeter de uitvoering van het beleid.
- ✓ Organiseer het werk met aandacht voor het voorkomen van agressie, geweld en intimidatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: protocollen of werkvoorschriften over hoe te handelen in bedreigende situaties, zichtbare geweldsmiddelen voor BOA's, het samenwerken met andere instanties, individuele ondersteuning en in binnensituaties aan de inrichting van de werkplek.
- ✓ Zorg dat medewerkers en leidinggevenden getraind zijn in het adequaat handelen bij- en reageren op agressie, geweld en intimidatie.
- ✓ Maak goede afspraken over welke situaties gemeld en geregistreerd moeten worden en de opvang en nazorg bij ernstige incidenten.

Toelichting op de maatregelen

Inventarisatie en beleid

- De Arbowet verplicht je als werkgever om een beleid te voeren waardoor eventuele schadelijke gevolgen van psychosociale arbeidsbelasting voor de gezondheid van medewerkers zo veel mogelijk worden beperkt.
- Om dit te kunnen doen is het in kaart brengen van situaties waarmee medewerkers in de eigen organisatie geconfronteerd kunnen worden met agressie, geweld en intimidatie door derden de eerste stap in een preventieve aanpak. Zo kan vooraf bekeken worden of situaties te vermijden zijn en anders welke maatregelen van tevoren te nemen zijn waardoor de agressie, geweld en intimidatie ter plekke wordt beperkt. Zorg dat dit onderwerp daarom altijd onderdeel van je risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) is. Maak zo nodig een verdiepende RI&E daar waar agressie, geweld en intimidatie door derden voorkomt of voor kan komen;
- Stel op grond van de Risico-Inventarisatie & evaluatie en met instemming van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging protocollen of werkvoorschriften op voor alle medewerkers die geconfronteerd kunnen worden met agressie, geweld en intimidatie door derden. Met daarin aandacht voor de volgende onderdelen:
 - bij welke werkzaamheden altijd met minstens twee personen moet worden gewerkt;
 - hoe de-escalierend te handelen in dreigende situaties;
 - hoe een passende keuze te maken: zelf optreden, collega's of politie inschakelen, etc.
 - hoe contact met anderen kan worden gelegd, bijv. door een noodknop op de portfoon met een directe toegang tot de meldkamer van de politie;
 - welke geweldsmiddelen voor BOA's bij welke werkzaamheden en bij welke omstandigheden benodigd zijn;
 - welke aanvullende maatregelen worden getroffen om medewerkers te beschermen bij werkzaamheden die bij delen van het publiek heftige emoties kunnen oproepen, zoals afschot van fauna of omvangrijke bomenkap;
 - wanneer en hoe melding van een incident op het gebied van agressie, geweld en intimidatie moet worden gemaakt en vastgelegd;
 - wanneer na een incident aangifte wordt gedaan en hoe de persoonsgegevens van de betrokken medewerker daarbij worden beschermd;
 - hoe de nazorg na een ernstige gebeurtenis of incident is georganiseerd.
- Zorg dat je je beleid periodiek evalueert en bijstelt waar nodig. Betrek hierbij ook je medewerkers. Leg de resultaten van de evaluatie schriftelijk vast en pas waar nodig het beleid aan en/of verbeter de uitvoering van het beleid.
- Richt methoden in om effectiviteit van het gevoerde beleid te evalueren door:
 - persoonlijke ervaringen te bespreken;
 - het analyseren van incidenten en cijfers (de registratie van agressie-incidenten);



- bespreken in het werkoverleg;
- onderdeel maken van het functioneringsgesprek;
- doorvragen in verzuimgesprekken;
- goed luisteren tijdens koffietafelgesprekken;
- interviews met betrokkenen op alle niveaus;
- periodieke enquête, bijvoorbeeld middels een medewerkerstevredenheidsonderzoek;

Organiseer het werk met aandacht voor het voorkomen van agressie, geweld en intimidatie

- De risico's die met publieksagressie samenhangen, worden beïnvloed door:
 - de organisatie: weerstand tegen beslissingen en/of de kwaliteit van de dienstverlening zijn van invloed op het gedrag van het publiek (de wijze van communicatie vanuit de organisatie is hierbij van belang); daarnaast kan er een groter risico zijn als medewerkers alleen werken (en daardoor kwetsbaarder zijn);
 - het publiek: handhaving leidt tot weerstand. Belangrijk is een goed beeld te hebben van het publiekstype en hoe de-escalerend te handelen.
 - de medewerkers: moeten toegerust zijn op hun taak en kunnen omgaan met agressie, geweld en intimidatie;
- Daarnaast kunnen in binnensituaties ook de volgende factoren van belang zijn:
 - de omgeving: de locatie van de werkplek kan risico's met zich meebrengen;
 - de inrichting: balies of personeelsruimten die niet goed afgesloten kunnen worden;
- Zorg dat je bij het nemen van maatregelen dan ook rekening houdt met de omgeving en inrichting. Er zijn grofweg drie soorten maatregelen te onderscheiden, zoals:

1. Technische maatregelen (in binnensituaties).

- inrichting balies (verhogen, goed zichtbaar);
- ontwerpen van barrières tussen medewerkers en klanten/bezoekers;
- aantal ingangen en type deuren;
- plaatsing van de kassa's;
- vluchtroutes;
- ontwerp van het interieur om bewegingen van klanten/bezoekers te monitoren;
- camerabewaking;
- installeren van een alarmsysteem

2. Organisatorische maatregelen:

- inroosteren van meer dan 1 medewerker tijdens risicovolle taken cq. het aantal medewerkers en hun ervaring afstemmen op het risico;
- sluiten van deuren buiten openingstijd;
- dagelijks geld afstorten;
- maatregelen, protocollen of werkvoorschriften vaststellen;
- een procedure om incidenten te melden, te registreren en te analyseren opstellen;
- in binnensituaties: huisregels voor bezoekers en publiek opstellen;
- gedragscodes en instructies voor omgaan met agressie, geweld en intimidatie opstellen;
- trainen van de werknemers bijvoorbeeld in het volgen van nieuwe veiligheidsprocedures;
- organiseren van steun door collega's en/of leidinggevenden;
- samenwerken met andere organisaties, zoals nabijgelegen landgoederen;
- afspraken met politie maken.



3. Op de individu gerichte maatregelen

- zo snel mogelijk hulp bieden na een incident;
- in- en externe communicatie over inzetten van middelen en personeel;
- medewerkers voorlichten, instrueren en trainen in het omgaan met agressie, geweld en intimidatie, op basis van de protocollen of werkvoorschriften van de eigen organisatie;
- hulpmiddelen benoemen en verstrekken;
- samenwerking tussen collega's (verschillende functies), teams en leidinggevendenden bevorderen;
- opvang, ondersteuning en nazorg na een incident;
- incidenten bespreken.

Voorlichting en training

- Zorg dat BOA's met geweldbevoegdheden en -middelen jaarlijks de IBT/RTGB training volgen en dat hun akte van opsporingsbevoegdheid altijd op orde is.
- Bied praktijkgerichte trainingen aan voor andere medewerkers die geconfronteerd kunnen worden met agressie, geweld en intimidatie door derden. Deze trainingen zijn onder meer gericht op het in de praktijk omgaan met de protocollen of werkvoorschriften van de eigen organisatie.
- Leg vast hoe vaak de trainingen worden herhaald en registreer welke medewerkers aan deze trainingen hebben deelgenomen.
- Zorg dat leidinggevendenden getraind zijn in het organiseren van preventieve maatregelen.
- Zorg dat leidinggevendenden getraind zijn in het begeleiden van medewerkers die met agressie, geweld en intimidatie te maken krijgen.
- Geef voorlichting over de risico's op agressie, geweld en intimidatie en de maatregelen die je als werkgever hebt genomen om deze te voorkomen of te beperken. Zorg dat nieuwe medewerkers hier bij de start van hun dienstverband over worden geïnformeerd en/of getraind. Leg vast hoe vaak je dit herhaalt.
- Kies een vorm van voorlichting die past bij je bedrijf en je medewerkers. Dat kan een presentatie tijdens werkoverleg zijn, posters in de kantine, een filmpje, en/of een goed gesprek tijdens de pauze.

Nazorg

- Stel op organisatieniveau vast wanneer er sprake is van meldingsplichtige ongewenste situaties en wanneer opvang en nazorg bij ernstige incidenten noodzakelijk is (zie ook bijlage 2).
- Stel vast hoe slachtoffers opvang en nazorg krijgen en welke praktische ondersteuning zij krijgen: bijvoorbeeld tijdelijk andere werkzaamheden, een vergoeding van materiële schade of hulp bij aangifte. Verder is het volgende geregeld:
 - de werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang;
 - de nazorg moet starten binnen 2 werkdagen nadat het incident is gemeld;
 - als het slachtoffer in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaalt de werkgever zijn aanbod na twee weken;
- Spreek af bij welke incidenten je aangifte doet. En hoe daarbij de persoonsgegevens van de betrokken medewerker worden beschermd.

Checklist

- Ken de visie van de organisatie m.b.t. normoverschrijdend gedrag



- Ken de afspraken over de omgang met publiek en omstanders.
- Houd je aan de afspraken over alleen optreden en samenwerken met andere organisaties.
- Voorkom irritatie bij publiek en verkeersdeelnemers, bijvoorbeeld door goed en tijdig te communiceren over laden en lossen, het transport van losse lading en het kappen van bomen.
- Leg bij overtredingen altijd uit wat de regels zijn en waarom deze gelden.
- Steun collega's die te maken hebben gehad met incidenten. Waardeer het als iemand zich kwetsbaar opstelt en durf jezelf ook kwetsbaar op te stellen.
- Registreer meldingsplichtige ongewenste situaties
- Weet hoe de opvang en nazorg bij ernstige incidenten is geregeld.
- Maak gebruik van de trainingen over dit onderwerp. Durf om extra training of ondersteuning te vragen.

Wat je verder nog moet weten

- Agressie, geweld en intimidatie kunnen verschillende vormen aannemen:
 - Verbaal – uitschelden, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk als telefonisch plaatsvinden.
 - Fysiek – schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen, ongewenste aanrakingen of beroven. Bij gewelddadige overvallen kan fysieke agressie zelfs nog extremere vormen aannemen.
 - Psychisch – iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren, intimideren of vernederen.

Meer informatie

- [Checklist medewerker](#)
- [Checklist voor leidinggevenden](#)
- [Informatie Agressie en geweld | FNV](#)
- [Bijlage 4 Vragenlijst Agressie en geweld op het Werk](#)
- [Document 6 Beuken en Sparren managementinformatie](#)
- [Multidisciplinaire richtlijn Agressie en geweld in de werksituatie](#)

Instrumenten die je kunt gebruiken

- [branche risico-inventarisatie en -evaluatie](#)
- [toolkit agressie en geweld \(VBNE\)](#)
- [stappenplan agressie en geweld](#)
- [werkwijze tijdens en direct na incidenten](#)



- [zelfinspectietool Agressie en geweld van de Nederlandse Arbeidsinspectie](#)