

Agressie en geweld – Werkgevers

Wat verstaan we onder agressie en geweld en hoe vaak komt het voor?

Onder agressie en geweld verstaan we alle verbale en fysieke handelingen waarbij een werknemer wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen. Er kan zowel sprake zijn van intern geweld (vanuit de eigen organisatie: collega of leidinggevende) als extern geweld (bijvoorbeeld klant, opdrachtgever, overvaller of weggebruiker).

We hebben onderzoek gedaan naar agressie en geweld in onze sector (Inzetbaarheidscheck). We onderscheiden lichamelijke agressie, intimidatie of bedreiging en seksuele intimidatie.

		Daders	
Lichamelijke agressie	2,3%	Collega's: 33%	Weggebruikers: 39%
Intimidatie of bedreiging	7,9%	Weggebruikers: 32%	Leidinggevenden: 32%
Seksuele intimidatie	1,4%	Collega's: 90%	Klanten/leveranciers: 16%

Slechts 50% kent de vertrouwenspersoon.

Wat kunnen gevolgen zijn van agressie en geweld?

Uit ons onderzoek naar agressie en geweld in onze sector (Inzetbaarheidscheck) blijkt dat 1,9% van de werknemers momenteel lichamelijke of geestelijke klachten ervaart als gevolg van agressie en geweld. Dat zijn bijna allemaal geestelijke klachten (1,7%). In aanraking komen met agressie en geweld op het werk heeft gevolgen voor het psychische, fysieke en emotionele welzijn van werknemers. De meest gerapporteerde symptomen zijn stress, slaapproblemen, angst en geïrriteerdheid. In ernstige gevallen kan zelfs een Posttraumatische stressstoornis ontstaan. Vaak leiden deze ervaringen tot ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, tijdelijk dan wel blijvend. Alleen al de dreiging van agressie en geweld veroorzaakt ook minder betrokkenheid bij het werk. Mensen die agressie hebben meegemaakt hebben een grotere kans om te verzuimen of ongelukken te maken dan mensen die dat niet hebben meegemaakt.

Hoe weet u of er sprake is van agressie en geweld in uw bedrijf?

Op de eerste plaats doordat mensen dat zelf aan u aangeven. Het is belangrijk dat u uw werknemers informeert over wat ze moeten doen bij een incident. Dit kan helpen om de gevolgen van dit soort incidenten te beperken. Daarvoor hebben we protocollen ontwikkeld. Aan het eind van deze tipkaart vindt u 2 voorbeeldprotocollen: voor overvallen/criminaliteit en voor overige vormen van agressie en geweld. U kunt deze protocollen aanvullen en op maat maken voor uw bedrijf. Daarna kunt u de protocollen bijvoorbeeld opnemen in het chauffeurshandboek.

Het is belangrijk dat incidenten goed geregistreerd worden om een aantal redenen:

- U krijgt zicht op de hoeveelheid en het soort incidenten dat uw medewerkers meemaken, wat u in staat stelt om de juiste maatregelen en voorzieningen te treffen.
- U kunt inhoudelijk leren van de analyse van een incident, zodat het de volgende keer mogelijk voorkomen kan worden.
- Door incidenten te registreren en analyseren voelen medewerkers zich serieus genomen, wat (afhankelijk van de aard van het incident) zal bijdragen aan hun herstel.
- U kunt diverse soorten incidenten registreren:
 - Overvallen en geweldsdelicten op of langs de weg (criminaliteit).
 - Agressief gedrag op of langs de weg, bijvoorbeeld van omwonenden, medeweggebruikers.
 - Agressief gedrag of bedreiging op laad- en losplaatsen.
 - Ernstige en minder ernstige (verkeers)ongevallen op of langs de weg.
- Niet iedereen zal geneigd zijn om incidenten te melden (62% van de werknemers in de sector meldt het niet). U kunt mensen die vinden dat dit soort dingen 'bij het werk hoort' stimuleren om incidenten toch te melden, zodat u er beter zicht op krijgt. Als stelregel kunt u aanhouden dat iemand een incident moet melden, als ze zich bij een gebeurtenis niet prettig of veilig hebben gevoeld. Als u zelden of nooit iets hoort over agressie of geweldsincidenten kunt u daar ook naar vragen, bijvoorbeeld in het functioneringsgesprek. U kunt uiteraard ook een vragenlijst uitzetten onder uw personeel. Bijvoorbeeld de Inzetbaarheidscheck (stlwerkt.nl/inzetbaarheid).

Wat kunt u er aan doen?

Als werknemers agressie hebben meegemaakt, ga dan met ze in gesprek en stimuleer ze om het registratieformulier in te vullen, eventueel samen met de leidinggevende of een afdeling personeelszaken.

Na ontvangst van het formulier:

- Bespreekt personeelszaken of de leidinggevende het met de betreffende medewerker.
- Schakelt personeelszaken/ leidinggevende indien nodig hulpverlening in (bijvoorbeeld traumazorg).
- Werkt personeelszaken/ leidinggevende de incidentregistratie bij.
- Analyseert personeelszaken/ leidinggevende de aanleiding, oorzaak en gevolg van het incident met de medewerker.
- Neemt personeelszaken/ leidinggevende indien mogelijk aanvullende preventieve maatregelen.
- Neemt u na ongeveer een week weer contact op met de melder en vraag hoe het gaat. Schakel zo nodig een hulpverlener in. Blijf geregeld informeren zo lang de medewerker last houdt.

Goede eerste opvang na een traumatische ervaring (overval, bedreiging, verkeersongeval, mishandeling, bedrijfsongeval) kan voorkomen dat een medewerker lang verzuimt door het incident.

Voor uzelf gelden de volgende stelregels als een medewerker een incident meldt:

- Wees bereikbaar voor medewerker en de familie.
- Wees eerlijk en open in de informatie.
- Bewaar rust.

Traumaopvang

Er is specialistische nazorg beschikbaar. U kunt hiervoor gebruik maken van de diensten van Lourtas, met wie Sectorinstituut Transport en Logistiek sectorbrede afspraken heeft gemaakt. Door haar jarenlange ervaring in de sector kennen de specialisten van Lourtas de bedrijfstak goed. Zij zijn gespecialiseerd in traumaopvang.

Hoe werkt het?

Na een incident belt u of de betrokken medewerker het alarmnummer 0800-6001 van Lourtas. Een specialist belt binnen enkele minuten terug en start de begeleiding. In een periode van 10 tot 20 dagen vanaf het incident verzorgt Lourtas de opvang en nazorg met twee persoonlijke gesprekken op locatie: eenmaal kort na het incident en een tweede keer na ongeveer twee weken. Tussentijds vindt er zo nodig telefonisch contact plaats.

Aan relaties van de betrokkene, zoals familie en vrienden, biedt Lourtas telefonische ondersteuning met adviezen, het beantwoorden van vragen en het geven van uitleg over de ontstane situatie. Hierbij wordt de privacy van de medewerker uiteraard gerespecteerd.

- De opvang gedurende de eerste 24 uur is voor de gehele bedrijfstak kosteloos beschikbaar. De door Lourtas geboden opvang bij traumazorg is door Sectorinstituut Transport en Logistiek zonder meerkosten in vrijwel alle Rem-op-Verzuim Arrangementen opgenomen. Een niet bij Sectorinstituut Transport en Logistiek aangesloten bedrijf betaalt voor de opvang na 24 uur een vast bedrag. Meer informatie: www.stlwerkt.nl.

Wat kunt u doen om agressie en geweld te voorkomen?

Breng risico's in kaart

Bekijk de werkzaamheden en routes van uw medewerkers. Waar lopen zij kans om in aanraking te komen met agressie en geweld? De belangrijkste informatiebron zijn uw werknemers zelf. Daarnaast kunt u eerdere incidenten analyseren. Besteed ook aandacht aan agressie en geweld in de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). In onze branche RI&E is dit opgenomen.

Het inventariseren van werkzaamheden en routes waar werknemers met agressie en geweld te maken kunnen krijgen geeft u overzicht en stelt u in staat keuzes te maken en verbeteringen uit te voeren. Evalueer periodiek of de informatie nog actueel is en voeg bij nieuwe routes of klanten informatie toe.

Denk bij het inventariseren aan de volgende items:

- Onveilige laad- en losplekken
- Kostbare lading
- Onveilige parkeerplaatsen
- Onveilige routes
- Routes waar de vrachtauto irritatie opwekt (bijv. binnensteden)
- Onveilige landen
- Omgaan met mensen met ongewenste omgangsvormen
- Alleen werken tijdens het lossen en laden op onveilige laad- en losadressen
- Werken in de avond en nacht

Alleen werken of werken in de avond en nacht brengen niet per definitie risico's op agressie en geweld met zich mee, maar het is raadzaam daar met extra aandacht naar te kijken.

Tref maatregelen

Door preventieve maatregelen te nemen, kunt u incidenten met agressie en geweld zoveel mogelijk voorkomen. Denk hierbij aan technische voorzieningen en organisatorische maatregelen. Sommige maatregelen hebben een preventieve werking, andere treft u om voorbereid te zijn op eventuele incidenten. Betrek uw medewerkers bij het kiezen en uitvoeren van maatregelen.

Preventieve maatregelen:

- Plan veilige routes en gebruik veilige, goed verlichte parkeerplaatsen.
- Besteed aandacht aan veilige laad- en losplaatsen, met goede verlichting en goed overzicht.
- Bij kostbare lading: vertel niemand over inhoud van de lading en maak gebruik van een volgauto of rijd met 2 personen.
- Als u in teams werkt: zorg in elk team voor een ervaren en/of assertieve medewerker.

Technische voorzieningen:

- Veiligheidsslot op de cabine.
- Alarmknop in de cabines of satellietalarm.
- Tracking- & tracingsysteem.
- Slotenvergrendeling op basis van GPS.
- Vrachtwagens of opleggers met dekzeilen vervangen door kastenwagens.
- Gasmelder in de cabine die veelgebruikte gassen detecteert.
- Standairco waardoor met ramen dicht geslapen kan worden.

Voorlichting

Voorlichting is belangrijk middel om medewerkers voor te bereiden op mogelijke incidenten met agressie en geweld. De voorlichting kan in een groep worden gegeven. Dit kunt u zelf organiseren of overlaten aan deskundigen. U kunt letten op de volgende aspecten.

Inhoudelijk:

- Bepaal vooraf uw norm en ambitie en maak aan het begin van de training een statement. Bijvoorbeeld: 'Wij tolereren geen agressie en geweld tegen onze medewerkers en zullen er alles aan doen om dat te voorkomen'.
- Bespreek waar en wanneer zich agressie en geweld kunnen voordoen
- Bespreek wat er wel en niet gedaan moet worden (behandel hiervoor het protocol dat u heeft opgesteld),
- Bespreek ook hoe incidenten kunnen worden voorkomen, onder andere door houding en communicatie richting medeweggebruikers, omstanders e.d.
- Vertel over de maatregelen en voorzieningen die u heeft getroffen en wat medewerkers bij incidenten van u kunnen verwachten.
- Leg uit hoe u wilt dat medewerkers incidenten melden, en waarom dat belangrijk is, zie bij 4.

Stem de voorlichting af op de belevingswereld en het niveau van uw medewerkers:

- Houd het simpel en toegankelijk.
- Zorg voor herhaling, de boodschap meerdere keren horen maakt dat de medewerkers het beter kunnen onthouden.
- Zorg dat het thema bespreekbaar is in het bedrijf, stimuleer dat medewerkers erover praten.
- Zorg dat iedereen de belangrijke informatie op schrift heeft (telefoonnummers, formulieren).

Via www.stlwerkt.nl/voorkomstress kunt u een presentatie opvragen die u kunt gebruiken voor uw voorlichting.

Training

U kunt uw medewerkers ook een training laten geven in agressie en geweld. Belangrijk daarbij is goede verhouding tussen theorie en praktijk. Leren gaat beter als er wordt geoefend, dus trainingen met een acteur om te leren wat agressie met iemand doet is aan te bevelen. Er zijn ook trainingen beschikbaar die meetellen voor code 95.

Als u er meer over wilt weten

- Informatie over agressie en geweld en de gevolgen daarvan:
http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Samenvatting/PSA/S_Agressie_en%20geweld.pdf
- Traumaopvang: Kijk op de website: www.lourtas.nl of mail naar info@lourtas.nl.

Op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting heeft het Sectorinstituut Transport en Logistiek de volgende tipkaarten ontwikkeld (werkgevers- en werknemersversies):

- Werkdruk en stress
- Agressie en geweld

Deze tipkaarten kunt u vinden op onze website:

www.stlwerkt.nl/voorkomstress