

Agressie en geweld – Werknemers

Wat verstaan we onder agressie en geweld?

Het gaat hierbij om zowel lichamelijk geweld als geweld met woorden. Het kan gaan om collega's, maar ook om mensen van 'buiten', zoals weggebruikers, klanten en overvallers.

Uit onderzoek in de sector blijkt dat 22% van de werknemers afgelopen jaar te maken heeft gehad met lichamelijk agressie, 11% met seksuele intimidatie en 8% met intimidatie of bedreiging. Dit werd meestal veroorzaakt door weggebruikers, maar soms ook door collega's. Dit werd meestal veroorzaakt door weggebruikers, maar kan worden veroorzaakt door collega's.

Wat kunnen de gevolgen zijn?

2% van de mensen in de sector ervaren last van agressie, bijvoorbeeld doordat ze angstig of gestrest zijn geworden. Mensen die agressie hebben meegemaakt hebben een grotere kans om te verzuimen of ongelukken te maken.

Wat kun je doen als je last hebt van agressie en geweld?

Tijdens een overval

Bedenk: uw eigen veiligheid gaat altijd voor!

Bij een overval/criminaliteit gelden de volgende tips:

- Werk mee met de overvallers.
- Blijf rustig en accepteer de situatie.
- Ga niet achter de overvallers aan.
- Onthoud het signalement.

Direct na een incident

- Raak niets aan.
- Waarschuw de politie.
- Neem contact op met je contactpersoon van je bedrijf.

Bij agressie/ geweld geven we je de volgende tips.

Preventief

- Zorg voor minimale overlast bij het stoppen/parkeren van de vrachtwagen.
- Blijf kalm en toon begrip voor omstanders/medeweggebruikers.
- Houd oogcontact met een neutrale blik.
- Behandel de ander met respect.

Bij dreigende escalatie

- Blijf correct, maar stel wel grenzen aan belediging of bedreiging.
- Word zelf niet agressief.
- Roep, als je met zijn tweeën werkt, hulp van je collega in.
- Bij aanhoudende dreiging: bel de politie via 112.

Meer dan de helft van de agressie incidenten wordt niet gemeld bij de werkgever. Dat is erg jammer want zo krijgt de werkgever geen zicht op de hoeveelheid en het soort incidenten die medewerkers meemaken, en kan hij geen maatregelen en voorzieningen te treffen.

- Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij de hand hebt.
- Deel na een incident je ervaringen met je leidinggevende of iemand anders binnen je bedrijf.
- Vul het registratieformulier in, eventueel samen met je leidinggevende. Vraag later wat er gedaan is met je melding.
- Doe bij bedreiging aangifte bij de politie, eventueel samen met je leidinggevende.
- Praat ook thuis over wat je overkomen is.
- Als u het slachtoffer bent geworden van agressie of geweld is het belangrijk dat je passende nazorg krijgt. Sectorinstituut Transport en Logistiek heeft daarvoor een samenwerkingsverband met Lourtas. Zij nemen, na een melding van een incident, zo snel mogelijk contact met je op. Goede eerste opvang na een traumatische ervaring kan voorkomen dat het incident leidt tot uitval. Na een incident bel jij of je werkgever 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.

Wat kun je doen om agressie en geweld te voorkomen?

Voorkomen is beter dan genezen. Het kan zijn dat je tijdens je werk onveilige situaties tegenkomt. Meld dit s.v.p. bij de planner/ je leidinggevende en bespreek wat er gedaan kan worden om de situatie veiliger te maken.

Je kunt ook je veiligheid bespreken tijdens bijvoorbeeld een functioneringsgesprek, of tijdens een werkoverleg of chauffeursdag.

Als je werkgever voorlichting of training organiseert over agressie en geweld is het aan te raden dit te volgen. Als dit niet georganiseerd wordt en je vindt wel dat dit eigenlijk nodig is, kun je dat aangeven bij de planner of je leidinggevende.

Als het goed is, heeft je werkgever een protocol opgesteld over hoe agressie en geweld zoveel mogelijk voorkomen kan worden en waarin ook beschreven staat wat medewerkers kunnen doen als ze er toch mee te maken krijgen. Mogelijk is dit protocol opgenomen in het chauffeurshandboek. Als je er niet mee bekend bent, vraag dit dan op bij je werkgever, lees dit en houd het bij de hand voor als het nodig is.

Als je 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 Sectorinstituut Transport en Logistiek de volgende tipkaarten ontwikkeld (werkgevers- en werknemersversies):

- Werkdruk en stress
- Agressie en geweld
- Pesten

Deze tipkaarten kun je vinden op onze website:

www.stlwerkt.nl/voorkomstress