

Agressie en geweld – Werkgevers

Wat bedoelen we met agressie en geweld?

Bij agressie en geweld gaat het zowel om lichamelijk geweld als geweld met woorden. Het kan gaan om collega's, maar ook om mensen van 'buiten': weggebruikers, klanten en overvallers. Je kunt denken aan uitschelden, duwen en gebaren.

In de sector transport en logistiek heeft 4% van de medewerkers jaarlijks te maken met lichamelijke agressie, meestal door weggebruikers. Met bedreiging en intimidatie heeft 8% jaarlijks te maken. Vooral door weggebruikers en leidinggevenden. Deze cijfers komen uit de Inzetbaarheidscheck van STL.

Wat kunnen de gevolgen zijn van agressie en geweld?

Van alle medewerkers in de sector heeft 2% klachten door agressie en geweld. Dat zijn vooral geestelijke klachten. Denk aan stress, slaapproblemen, angst en irritatie. Dit kan leiden tot ziekteverzuim en zelfs arbeidsongeschiktheid. Ook is er een grotere kans om ongelukken te maken. Met een hoger ziekteverzuim, lagere productiviteit en kwaliteit als gevolg.

Hoe herken je agressie en geweld binnen jouw bedrijf?

- Medewerkers kunnen dit zelf aangeven. Neem de signalen serieus.
- Niet iedereen zal incidenten melden. Sterker nog: 62% van de werknemers in de sector maakt geen melding van agressie en geweld. Je kunt medewerkers die vinden dat dit 'bij het werk hoort', stimuleren incidenten toch te melden, zodat je er beter zicht op krijgt.
- Als je zelden of nooit iets hoort over agressie of geweldsincidenten, kun je daar zelf actief naar vragen. Bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg of in een functioneringsgesprek.
- Je kunt een vragenlijst uitzetten onder het personeel. Bijvoorbeeld de [Inzetbaarheidscheck](#).

Wat kun je doen tegen agressie en geweld?

Ervaren medewerkers agressie? Ga dan met ze in gesprek en stimuleer ze om vast te leggen wat er gebeurd is, eventueel samen met de leidinggevende of de afdeling personeelszaken. Neem na ongeveer een week weer contact op met de melder en vraag hoe het gaat. Schakel zo nodig een hulpverlener in. Blijf informeren zo lang de medewerker last houdt van de gevolgen van het incident. Goede opvang na een traumatische ervaring kan voorkomen dat een medewerker uitvalt.

Zorg dat er een vertrouwenspersoon is waar medewerkers terecht kunnen als zij te maken krijgen met agressie en geweld. Maak dit ook bekend onder de medewerkers. Uit onderzoek in de sector blijkt dat slechts 50% de vertrouwenspersoon in hun organisatie kent.

Alle bedrijven zijn verplicht om een vertrouwenspersoon te hebben. Je kunt ook gebruik maken van de [vertrouwenspersoon](#) van STL.

Als een medewerker een incident meldt:

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

Heeft jouw bedrijf te maken met een **overval**? Laat de medewerkers dan RAAK toepassen:

- **Rustig blijven.** Boos worden kan het gedrag van de overvallers erger maken.
- **Accepteer** de situatie. Werk kalm en snel mee met wat de overvallers willen. Ga niet achter de overvallers aan.
- **Afgeven** wat wordt gevraagd. Twijfel hier niet over. Niets is belangrijker dan de eigen veiligheid
- **Kijk** goed en probeer te onthouden hoe de overvaller en vluchtauto er uit zien. Schrijf dit op zodra dat kan.

Opvang

Er is specialistische nazorg beschikbaar. Je kunt hiervoor gebruik maken van de diensten van Lourtas, met wie STL sectorbrede afspraken heeft. Na een incident bel je het alarmnummer 0800-6001. De medewerker kan ook zelf bellen. Een specialist van Lourtas belt binnen enkele minuten terug.

Wat kun je doen om agressie en geweld te voorkomen?

1. Breng risico's in kaart

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

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

2. Tref maatregelen

Door preventieve maatregelen te nemen, kun je incidenten met agressie en geweld voor een deel voorkomen. Sommige maatregelen hebben een preventieve werking, andere tref je om voorbereid te zijn op eventuele incidenten. Betrek medewerkers bij het kiezen en uitvoeren van maatregelen.

- Het aanpassen van de organisatiecultuur, bijvoorbeeld door aan te geven wat gewenst gedrag is en omgangsvormen bespreekbaar te maken.
- Bespreek regelmatig met de medewerkers hoe ze de samenwerking ervaren, in werkoverleg of functioneringsgesprekken.
- Herinrichten van werkprocessen of werkinrichting, bijvoorbeeld om te voorkomen dat er alleen gewerkt wordt in het warehouse.

Voor chauffeurs:

- Plan veilige routes en gebruik veilige, goed verlichte parkeerplaatsen.
- Besteed aandacht aan veilige laad- en losplaatsen, met goede verlichting en goed overzicht.
- Zorg voor een veiligheidsslot op de cabine.
- Installeer een alarmknop in de cabines of satellietalarm.
- Vervang vrachtwagens of opleggers met dekzeilen door kastenwagens.
- Voorzie iedere vrachtwagen van standairco, zodat chauffeurs met ramen dicht kunnen slapen.

3. Voorlichting en training

Voorlichting is belangrijk om medewerkers voor te bereiden op mogelijke incidenten met agressie en geweld. Je kunt deze voorlichting individueel maar ook voor groepen geven. Je kunt dit zelf organiseren of een spreker laten komen. STL heeft een presentatie die je kunt gebruiken voor deze voorlichting.

Je kunt medewerkers ook een training laten volgen in agressie en geweld. Deze telt mee voor code 95.

Meer weten?

Op deze sites vindt u meer informatie:

- De inzetbaarheidscheck van STL: <https://www.stlwerkt.nl/inzetbaarheidscheck>
- De vertrouwenspersoon van STL: www.stlwerkt.nl/vertrouwenspersoon
- De site van STL over traumaopvang: www.stlwerkt.nl/Lourtas
- De presentatie van STL over omgaan met agressie en geweld: www.stlwerkt.nl/PSA