

## Agressie en geweld – Werknemers

### 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', zoals weggebruikers, klanten en overvallers. Denk bijvoorbeeld aan uitschelden, duwen en gebaren.

Binnen de sector transport en logistiek heeft 4% van de werknemers jaarlijks te maken met lichamelijke agressie, meestal door weggebruikers. Jaarlijks heeft 8% te maken met bedreiging en intimidatie. Vooral door weggebruikers en leidinggevenden.

### Wat kunnen de gevolgen zijn?

Vaak schrik je als je met agressie te maken krijgt. Je kunt er angstig of gestrest van worden. Je kunt er zelfs ziek van worden.

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

#### **Bedenk: je eigen veiligheid gaat altijd voor!**

Dit doe je bij **agressie**:

- Reageer rustig, maar stel wel grenzen aan het gedrag van de ander.
- Word zelf niet agressief.
- Vraag hulp van mensen die op dat moment in de buurt zijn.
- Bel de politie via 112 als de dreiging blijft.

Bij een **overval** pas je RAAK toe:

- **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 jouw veiligheid.
- **Kijk goed** en probeer te onthouden hoe de overvaller en vluchtauto eruitzien. Schrijf dit op zodra je kan.

Dit doe je direct na de overval:

- Raak niets aan.
- Waarschuw de politie. Doe aangifte, eventueel samen met je leidinggevende.
- Bel de contactpersoon van je bedrijf.
- Vertel wat je overkomen is.

Meer dan de helft van gevallen van agressie wordt niet gemeld. Jammer, want als je werkgever het niet weet, kan hij er ook niets aan doen. Krijg je te maken met agressie of geweld, praat er dan over.

- Zorg dat je belangrijke telefoonnummers altijd bij de hand hebt.
- Vertel je leidinggevende of iemand anders binnen je bedrijf wat je hebt meegemaakt. Dat kan ook de vertrouwenspersoon zijn.
- Laat ook iemand van je familie of vrienden weten wat je is overkomen en praat er met hen over.
- Registreer wat er gebeurd is, eventueel samen met je leidinggevende. Vraag later wat er gedaan is met je melding.

## Wat kun je doen om agressie te voorkomen?

- Rijd met respect voor de andere weggebruikers.
- Behandel anderen zoals je zelf ook behandeld wilt worden.
- Zorg voor minimale overlast bij het stoppen of parkeren van de vrachtwagen.
- Wees vriendelijk naar je klanten en omstanders.
- Blijf kalm en toon begrip voor omstanders en medeweggebruikers. Als je zelf kalm blijft worden anderen minder snel agressief.
- Houd oogcontact met een neutrale blik, dan lok je zo min mogelijk reacties uit.
- Meld onveilige situaties bij de planner of je leidinggevende. Bespreek met hen wat je kunt doen om de situatie veiliger te maken.
- Volg een voorlichting of training over agressie en geweld als deze georganiseerd wordt. Je kunt daar ook om vragen bij de planner of je leidinggevende.

Als het goed is, heeft je werkgever maatregelen opgesteld om agressie en geweld te voorkomen. Deze maatregelen zijn er om medewerkers te informeren wat ze kunnen doen als ze met agressie te maken krijgen. Vraag je werkgever ernaar.

## Meer weten?

Als je slachtoffer bent van agressie of geweld, neem dan contact op met Lourtas via 0800-6001. Zij kunnen je helpen en advies geven. Meer informatie vind je op [www.stlwerkt.nl/Lourtas](http://www.stlwerkt.nl/Lourtas).

Of ga in gesprek met je werkgever. Hier vind je meer tips: [www.stlwerkt.nl/goedgesprek](http://www.stlwerkt.nl/goedgesprek)