



Agressie en geweld

Doet u als werkgever genoeg om uw werknemers tegen externe agressie en geweld te beschermen?
Weet u als werkgever hoe u dit risico kunt beoordelen, maatregelen kunt bepalen en evalueren?
Hieronder leest u hoe u dit kunt doen en waar de Nederlandse Arbeidsinspectie op let.

Wat is externe agressie en geweld?

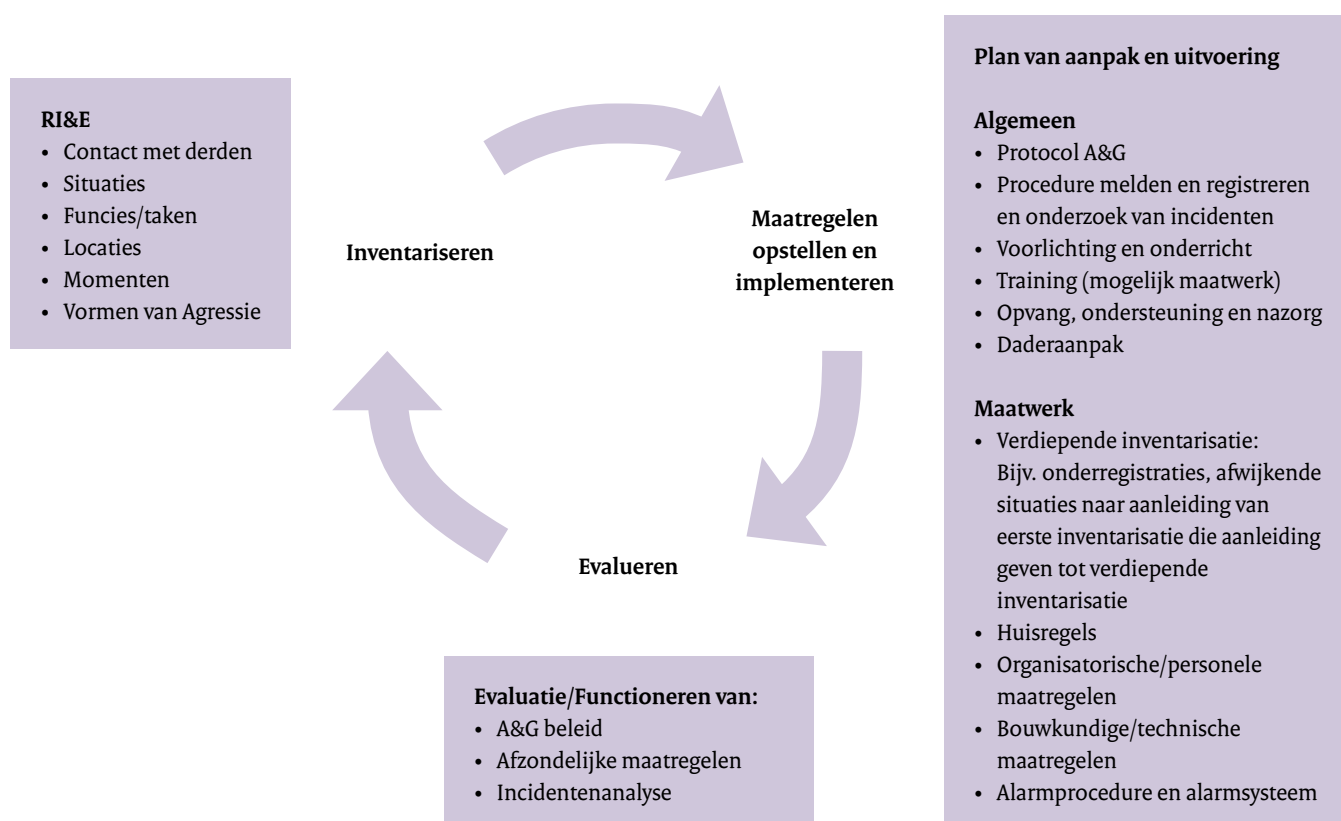
Externe agressie en geweld betekent agressie en geweld door derden, zoals patiënten, bezoekers en leerlingen. Daarmee onderscheidt het zich van interne agressie en geweld: dat is agressie en geweld tussen collega's en/of leidinggevenden. Externe agressie en geweld komt overal voor waar medewerkers contact hebben met derden, zoals in sectoren als het openbaar bestuur, de zorg en de horeca. De gevolgen zijn groot. Veelal leidt dit tot angst, langdurig verzuim, volledige uitval, personeelsverloop en imagoschade voor de organisatie. Ook op maatschappelijk niveau heeft dit gevolgen. De motivatie om in deze beroepen te werken brokkelt af, met personeelskrapte tot gevolg. En dat leidt weer tot hogere risico's.

Hoe pakt u externe agressie en geweld aan?

De aanpak van externe agressie en geweld is een cyclische aanpak. Hiermee werkt u aan continue verbetering.

Een cyclische aanpak begint met een inventarisatie van de risico's, gevolgd door het bepalen van maatregelen, implementeren gevolgd door het evalueren van het beleid en de afzonderlijke maatregelen. Daarna herhaalt de cyclus zich weer (zie figuur 1).

Figuur 1. De cyclische aanpak



1 Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E)

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom is een belangrijke eerste stap om de risico's op externe agressie en geweld te kennen en te inventariseren. U krijgt dan duidelijk inzicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld in het werk te maken kunnen krijgen.

Bij contact met derden is het belangrijk om de *aard* van dit contact in beeld te krijgen. Is er alleen telefonisch contact of ook fysiek? Wat is de kans dat daarbij agressie optreedt? En bij welke specifieke *functies en taken* krijgt personeel te maken met agressie en geweld?

Een andere vraag is: op welke *locaties* is er kans op agressie en geweld? Zijn er verder *bepaalde momenten* waarop agressie kan plaatsvinden?

Ook is het belangrijk te weten welke risico's de *doelgroep* (en het individu) met zich meebrengt. Voor alle situaties geldt: welke *vormen van agressie* doen zich voor? Wordt de agressie instrumenteel ingezet om een doel te bereiken? Of komt deze voort uit frustratie en onmacht? Gebruikt iemand middelen (medicijnen of drugs)? Of heeft iemand een psychische stoornis die de kans op agressie vergroot?

Daarnaast kunt u de gegevens uit de incidentenregistratie en evaluaties gebruiken om de risico's te inventariseren.

2 Maatregelen

De kans op agressie en geweld, maar ook de mate en vorm daarvan, kan per situatie verschillen. Maatregelen moeten daarom aansluiten op de knelpunten uit de inventarisatie. Algemene maatregelen zijn nodig, maar doorgaans niet voldoende. Het gaat daarnaast dan ook om maatwerkmaatregelen.

Dit dient per situatie beoordeeld te worden.

2.1 Algemene maatregelen die in ieder geval genomen moeten worden

Een protocol, een procedure melden en registreren, voorlichting en onderricht, training, opvang, ondersteuning en nazorg en een daderaanpak.

Protocol

Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld? In het protocol staat hoe uw medewerkers agressief gedrag van derden, zoals publiek, bezoekers of cliënten, door een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Ook staat er in hoe medewerkers met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld. U zorgt voor heldere en gemakkelijk toegankelijke informatie op dit punt.

Procedure

Heeft u een procedure om (bijna-)incidenten te melden, registreren, onderzoeken en analyseren?

U maakt aan het personeel duidelijk wat wel en wat niet onder agressie- en geweld wordt verstaan (de organisatienorm) en wat en hoe dit gemeld moet worden. U doet onderzoek naar de oorzaken van (bijna-)incidenten en neemt maatregelen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

De resultaten van de analyse en de acties die daaruit voortvloeien worden teruggekoppeld naar de melders. Agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg besproken en kunnen gebruikt worden bij de risico-inventarisatie.

Voorlichting & Onderricht (V&O)

Geeft u uw medewerkers voorlichting en onderricht over de risico's van agressie en geweld binnen het werk en de maatregelen die genomen zijn om deze te voorkomen? Voorlichting en onderricht vindt periodiek plaats - u bepaalt de frequentie aan de hand van de RI&E - en aan alle werknemers, dus inclusief bijvoorbeeld uitzendkrachten, oproepkrachten of stagiairs. Nieuwe werknemers ontvangen dit voordat zij met de risico's in aanraking komen.

Training (Let op: dit kan een maatwerk zijn, te bepalen in de RI&E)

Worden werknemers getraind om de risico's op agressie en geweld te voorkomen of te beperken?

Werknemers die te maken kunnen krijgen met agressie en geweld tijdens het werk ontvangen een training om de risico's te voorkomen of te beperken. Een training agressie en geweld is meestal noodzakelijk en betekent altijd maatwerk. Dat wil zeggen dat de training is toegespitst op de functie en de vorm van agressie die daarbij kan optreden.

Opvang, ondersteuning en nazorg

Heeft u opvang, ondersteuning en nazorg geregeld voor uw werknemers?

In een opvangregeling staat hoe, door of namens de leiding, aan slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning wordt verleend en hoe de nazorg is geregeld. U biedt ondersteuning aan het slachtoffer, bijvoorbeeld door het aanbieden van andere (tijdelijke) werkzaamheden, het vergoeden van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie. Het is voor slachtoffers ook belangrijk dat u de dader aanspreekt op zijn of haar gedrag.

Daderaanpak

U dient in een regeling vast te leggen hoe u de dader of daders van agressie- en geweldsincidenten aanpakt. Hierin staat welke acties u naar de dader(s) onderneemt, afhankelijk van de ernst van het incident. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangsverbod of andere sancties, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie of het verhalen van de geleden schade op de dader.

2.2 Maatwerkmaatregelen

Afhankelijk van de knelpunten die uit uw RI&E naar voren komen, kan het nodig zijn om naast de algemene maatregelen, ook specifieke maatregelen te nemen. Hieronder leest u wanneer welke maatregelen aan de orde zijn:

Inventariseren van specifieke situaties in de RI&E

Heeft u de risico's in specifieke situaties ook geïnventariseerd met als doel om maatwerkmaatregelen te bepalen?

U inventariseert ook de risico's op agressie en geweld voor specifieke situaties met als doel om maatwerkmaatregelen te bepalen. Dit is het geval in situaties bij onderregistratie (er wordt tegen de verwachting in weinig geregistreerd), verschillen in registraties tussen afdelingen met vergelijkbare omstandigheden, plaatsen of functies waar het risico te laag was geïndiceerd en in de praktijk een hoger risico blijken te hebben, uitkomsten uit onderzoeken die aanleiding geven tot verdiepende inventarisatie of (bijna-)incidenten van A&G of op cliënten-/patiënteniveau, waarbij met een zogenoemde individuele risico-taxatie (inventarisatie) beoordeeld moet worden welke werknemer met een cliënt/patiënt mag werken.

Huisreglement

Heeft u huisregels opgesteld waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?

In een huisreglement staat welk gedrag wel en niet wordt geaccepteerd en welke maatregelen of sancties van kracht zijn als de huisregels niet worden nageleefd. U maakt deze huisregels aan de bezoekers en cliënten bekend en zorgt ervoor dat zij hier makkelijk kennis van kunnen nemen. Op de naleving van deze regels wordt toegezien en er staan sancties op bij overtreding van de regels.

Organisatorische/personele maatregelen

Heeft u afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?

De organisatie van het werk en de inzet van uw personeel stemt u af op het risico, dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties of werktijden agressie of geweld kan voorkomen. Te denken valt daarbij aan een minimum aantal werknemers dat wordt ingezet bij bepaalde werkzaamheden, werktijden, plaatsen waar werknemers wel/niet gaan werken en met hoeveel collega's, de vereiste ervaring en opleiding van werknemers, leeftijd, etc.

Bouwkundige/Technische voorzieningen

Heeft u voldoende bouwkundige en/of technische voorzieningen getroffen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken?

U kunt daar waar noodzakelijk bouwkundige en/of technische voorzieningen treffen om het risico op agressie en geweld te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, zo veel mogelijk te beperken. Te denken valt aan een verhoogde balie, voorzieningen voor deuren, cameratoezicht, veiligheidsglas, een overzichtelijke ruimte-indeling, etc.

Alarmprocedure en -systeem

Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

Stel een alarmprocedure op, waar in staat wat er in geval van alarm gebeurt en door wie. Zorg ervoor dat de organisatie beschikt over een betrouwbaar en goed functionerend alarmsysteem. De alarmprocedure en het -systeem dienen regelmatig geoefend en getest te worden. Het kan gaan om individuele en voor iedereen geldende alarmsystemen.

3 Evaluatie

Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

Evalueer periodiek het gevoerde beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld waarbij u kijkt naar de effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Het doel is om te komen tot verbeteringen in de aanpak van agressie en geweld. Dit kan aanleiding geven tot het aanpassen van bestaande en/of bepalen van nieuwe maatregelen.

Voor de in deze brochure genoemde maatregelen geldt dat andere maatregelen ook mogelijk zijn, mits deze een zelfde beschermingsniveau bieden.

Check het zelf

Met de Zelfinspectietool (ZIT) Werkdruk en Ongewenst gedrag checkt u zelf in een aantal stappen of uw aanpak voldoet aan wet- en regelgeving. Het resultaat is een lijst met actiepunten en achtergrondinformatie. U vindt dit hulpmiddel op www.zelfinspectie.nl. Hiermee kunt u uw aanpak checken op de thema's werkdruk, agressie en geweld en ongewenste omgangsvormen zoals pesten op het werk, (seksuele) intimidatie en arbeidsdiscriminatie. [Werkdruk en ongewenst gedrag | Zelfinspectie door de Nederlandse Arbeidsinspectie.](#)