Toolbox: Agressie en geweld

Helaas komt het regelmatig voor dat mensen te maken hebben met een vorm van agressie en geweld op de werkvloer. Regelmatig is er in het nieuws te horen of te lezen dat o.a. hulpverleners, mensen die werkzaam zijn binnen de zorgsector en het openbaar vervoer te maken hebben met een vorm van agressie en geweld.

**Wat verstaan we onder agressie en geweld?**  
We spreken van agressie en geweld wanneer iemand verbaal of lichamelijk wordt lastiggevallen. Er zijn meerdere vormen van agressie en geweld. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen verbale, lichamelijke, en psychische agressie. Te denken valt aan:

* Het verheffen van je stem;
* Discriminatie;
* Uitschelden en schreeuwen;
* Het toebrengen van letsel door b.v. slaan, schoppen, of steken;
* Het vertonen van agressief gedrag;
* Bedreiging.

**Gevolgen van agressie en geweld**  
Wanneer er sprake is van agressie en geweld heeft dit een negatieve uitwerking op vooral de slachtoffers. Zij kunnen te maken krijgen met zowel lichamelijke als psychische klachten (ook wel psychosociale arbeidsbelasting – PSA – genoemd) die uiteindelijk kunnen leiden tot een ziekmelding.

**Voorkomen van agressie en geweld**  
Werkgevers moeten agressie en geweld zoveel mogelijk voorkomen. De volgende maatregelen, gebaseerd op de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), kunnen hieraan bijdragen:

* Opstellen en implementeren van een beleid over de beperking van vormen van psychosociale belasting;
* Opstellen en implementeren van een procedure over hoe men omgaat met klachten over ongewenst gedrag zoals agressie en geweld;
* Opstellen en implementeren van gedragsregels waarin wordt aangegeven wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan en dat dit niet getolereerd wordt;
* Geven van voorlichting over de effecten van ongewenst gedrag op personen en over hoe te reageren op ongewenst gedrag in functies waarin men een verhoogde kans heeft om hiermee te maken te krijgen (aan deze personen kan bijvoorbeeld een training weerbaarheid en conflicthantering worden aangeboden);
* Het aanwijzen en bekend maken van een vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
* Het periodiek aanbieden van een onderzoek over welzijn/werknemerstevredenheid;
* Technische maatregelen om medewerkers te beschermen tegen vormen van agressie en geweld, bijvoorbeeld cameratoezicht, het op de juiste manier inrichten van een spreekkamer en/of een alarmknop.

**Voorkomen is beter dan genezen**  
Uiteraard is het voorkomen van agressie en geweld beter dan het genezen van de gevolgen. Het is daarom van groot belang dat alle gevallen van agressie en geweld gemeld worden bij de werkgever, een vertrouwenspersoon of zelfs bij de politie.  
Wanneer bekend is op welke locatie binnen een organisatie agressie en geweld voorkomen en wat de frequentie is van deze ongewenste gedragsvormen kan de werkgever gepaste maatregelen (maatwerk) implementeren om de medewerkers te beschermen.

**Wat kun je zelf doen?**

* Zorg dat je het beleid over ongewenste omgangsvormen in jouw organisatie kent;
* Ga na of je terecht kunt bij een vertrouwenspersoon;
* Meld het aan je leidinggevende of de vertrouwenspersoon wanneer je last hebt van ongewenst gedrag zodat er maatregelen genomen kunnen worden.

**Bronnen**  
Arbeidsomstandighedenwet artikel 3, 5  
Arbeidsomstandighedenbesluit artikel 2.15  
AI-blad 41 Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer  
<https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/agressie-en-geweld>