

Agressie en geweld buitendienstfuncties

1. Inleiding

In de nieuwe Arbowet (Arbowet 2007) wordt agressie en geweld geschaard onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Onder PSA wordt in de Arbowet verstaan: 'factoren in de arbeidssituatie die stress veroorzaken'. Het gaat hierbij om seksuele intimidatie, agressie en geweld, en pesten en werkdruk. PSA is overigens geen nieuw fenomeen. Nieuw is dat het nu stevig is verankerd in de Arbowet.

Wet- en regelgeving voor agressie en geweld

De Arbo-wet 2007 is duidelijk over wat de werkgever moet regelen:

In artikel 3 van de Arbo-wet wordt aan werkgevers een algemene zorgplicht opgedragen. Om dat te bereiken moeten zij een arbeidsomstandighedenbeleid voeren. Dit beleid moet in overeenstemming zijn met de stand der wetenschap en de professionele dienstverlening. Dit impliceert dat werkgevers het beleid regelmatig moeten evalueren en telkens moeten toetsen aan de laatste stand der techniek.

Verder is een aantal uitgangspunten geformuleerd waarmee bij het ontwikkelen van beleid agressie en geweld rekening moet worden gehouden:

- Het werk moet zodanig worden georganiseerd dat er geen nadelige invloed wordt uitgeoefend op de gezondheid van werknemers (art. 3.1.a)
- Gevaren moeten bij de bron worden aangepakt (art. 3.1.b)
- Er moet rekening worden gehouden met de persoonlijke eigenschappen van werknemers (art. 3.1.c)
- Er moeten doeltreffende maatregelen worden genomen op het gebied van eerste hulp bij ongelukken (art. 3.1.e)
- Bij ernstig of onmiddellijk gevaar moet elke werknemer zelfstandig de nodige maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen (art. 3.1.f)

Daarnaast wordt in het bijzonder benadrukt dat de werkgever beleid moet voeren ten aanzien van het voorkomen dan wel beperken van psychosociale arbeidsbelasting, zoals agressie en geweld (art. 1.3).

Sinds 2005 moet de werkgever deskundige medewerkers inschakelen die hem bijstaan bij het uitvoeren van het arbobeleid waaronder de aanpak van agressie en geweld (art. 13 Preventiemedewerker).

Onder arbeid gerelateerde agressie en geweld worden voorvallen verstaan waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Agressie en geweld hebben verschillende effecten op werknemers. Deze effecten kunnen naar aard onderscheiden worden in fysieke-, materiële-, psychische en organisatorische effecten. Voorbeelden daarvan zijn: lichamelijk gewond raken, beschadiging van goederen, verstoring van dagelijkse werkzaamheden, vermindering van motivatie om het(zelfde) werk te blijven doen, aanwezigheid en verhoging van werkstress en posttraumatische stress stoornissen.

Ook toename van ziekteverzuim, toename van personeelsverloop en problemen bij het werven van nieuw personeel zijn voorbeelden van dergelijke effecten.¹

2. Integrale beleidsmatige aanpak

Het is van belang het publiek in te lichten over de genomen maatregelen en over de gedragsregels die de provincie Zeeland hanteert m.b.t. ongewenst gedrag/agressie en geweld. De provincie Zeeland hanteert hierbij het volgende uitgangspunt:

Uitgangspunt

Wij voeren de publieke functie professioneel uit en behandelen diegene met wie wij in contact komen met respect. Wij verwachten dat wij met een zelfde mate van respect behandeld worden. Om ervoor te zorgen dat we ons werk in veiligheid kunnen doen hanteren we daarom de volgende gedragslijnen:

- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar.
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld.

¹ Interne Instructie Agressie & geweld, Arbeidsinspectie 2005

- Wij doen altijd aangifte bij een strafbaar feit.

Voor een goed agressiebeleid is het van belang om als organisatie de stap te maken van goed reageren op incidenten naar risico's in kaart brengen en incidenten voorkomen. Om dit te waarborgen maakt de provincie Zeeland gebruik van de volgende beleidscyclus:

RI&E

Veilig werken wil op de eerste plaats zeggen 'je bewust zijn van de risico's'. Om de risico's goed in beeld te krijgen wordt een risico inventarisatie- en evaluatie (RI&E) uitgevoerd. In de digitale RI&E die de Provincie Zeeland hanteert is een module opgenomen die het onderwerp agressie en geweld behandelt. De module agressie en geweld wordt uitgevoerd als onderdeel van de brede RI&E. Als richtlijn geldt dat de RI&E eens per 4 of 5 jaar moet worden geactualiseerd.

Plan van Aanpak

De RI&E brengt in kaart welke risico's het werk voor medewerkers met zich meebrengt. Het Plan van Aanpak beschrijft welke maatregelen worden genomen om de geconstateerde risico's /knelpunten terug te dringen dan wel weg te nemen.

Op de eerste plaats wordt nagegaan of het mogelijk is de problemen bij de bron aan te pakken, zodat risico's kunnen worden voorkomen. Indien dit niet of maar in beperkte mate mogelijk is het van belang een gecontroleerde situatie te organiseren. Het risico blijft dan weliswaar bestaan, maar er worden voorzorgsmaatregelen genomen die de veiligheid van de medewerker vergroten. Als beide oplossingen onvoldoende soelaas bieden wordt overgegaan tot het nemen van beschermingsmaatregelen.

In het plan van aanpak worden directiegebonden en directieoverstijgend, de volgende zaken vermeld:

- De knelpunten en risico's uit de RI&E agressie en geweld
- De prioriteiten
- De oplossingsrichting
- De planning
- Degeene die verantwoordelijk is voor de uitvoering

De voortgang van uitvoering van de oplossingsrichting voor de risico's/knelpunten op directieniveau wordt elke twee maanden bewaakt in het MT van de betrokken directie en het is een terugkerend punt van bespreking in de OC's.

De bewaking van de voortgang van de directieoverstijgende knelpunten vindt plaats in het BVO en daarnaast in de OR.

Agressieprotocol

Het agressieprotocol (bijlage 1) beschrijft de werkinstructies voor medewerkers en leidinggevenden. Dit is een praktisch document voor de dagelijkse praktijk. Een belangrijk onderdeel van het protocol is dat medewerkers die te maken krijgen met agressie of geweld snel worden opgevangen. Vaak voelen slachtoffers zich bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen blijven werknemers thuis als gevolg van ziekte of zelfs vanwege arbeidsongeschiktheid. Onmiddellijke opvang is daarom van groot belang.

3. Voorlichting en training

Belangrijk is de medewerkers voor te lichten over de risico's die zij tijdens het werk lopen en de maatregelen die zijn genomen. In het werkoverleg wordt het beleid en mogelijke incidenten regelmatig met de medewerkers besproken.

In het voorgaande is reeds aangegeven dat het ook van belang is het publiek in te lichten over de genomen maatregelen en over de gedragsregels die de provincie Zeeland hanteert.

Een training voorziet medewerkers daarnaast van de benodigde bagage om met agressie en geweld om te gaan.

Zo moeten uit oogpunt van agressie-preventie medewerkers in buitendienstfuncties beschikken over invoelend vermogen, inschattingsvermogen, flexibiliteit, hulpvaardigheid, vakkunde en een zakelijke opstelling. Dit verkleint de kans dat een contact ontaardt in een conflict of agressie-incident. Ook zich kordaat en zelfverzekerd op kunnen stellen, op het moment dat 'de ander' ongewenst of

grensoverschrijdend gedrag vertoont, is belangrijk. In een vroegtijdig stadium het ongewenst gedrag benoemen en duidelijk een grens stellen, voorkomt in veel gevallen dat 'de ander' zijn agressief gedrag voortzet. Punten welke in de training 'hoe om te gaan met agressie en geweld', nadrukkelijk aan bod komen.

Bijlage 1

Protocol Agressie en Geweld

1. Definitie

Van agressie en geweld is sprake als het gaat om voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen. In dit protocol voor de Provincie Zeeland gaat het om agressie en geweld van derden jegens een (buitendienst)medewerker.

De uitingvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- Verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen);
- Fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen);
- Psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren).

2. Oorzaken van agressie

Agressief gedrag heeft een oorzaak of een beweegreden voor de pleger. Er kunnen drie oorzaken van agressie worden onderscheiden:

Agressie door frustratie (frustratieagressie)

Hierbij ontstaat agressie door bijvoorbeeld miscommunicatie of het niet gehoord worden waardoor onmacht/angst/frustratie wordt teweeggebracht. Frustratieagressie is herkenbaar aan de echte en onvervalste emoties van de persoon.

Agressie als doelgericht instrument (instrumentele agressie)

Hierbij is agressie een instrument om iets te bereiken, zoals beslissingen ongedaan maken, sneller geholpen willen worden enz. Deze vorm van agressie is gebaseerd op intimidatie.

Agressie door een psychische stoornis of alcohol en drugs (psychopathologische agressie)

Hierbij wordt de agressie veroorzaakt door een psychische stoornis of doordat de persoon onder invloed is van alcohol of drugs. Bij psychopathologische agressie werkt de normale beïnvloeding via communicatie niet of gebrekkig.

3. Taken en verantwoordelijkheden

Taken en verantwoordelijkheden van de leidinggevende

- Zorg dragen voor een prettig en veilig werkklimaat.
- Preventieve maatregelen treffen om de medewerkers te beschermen tegen agressie.
- Afdelingsgebonden afspraken maken over hoe te handelen in risicovolle situaties.
- Bespreken van incidenten in het werkoverleg.
- Zonodig inschakelen van de politie.
- Opvang, ondersteuning en nazorg bieden na een agressie-incident.

Taken en verantwoordelijkheden van de medewerker

- Naleven van afdelingsgebonden afspraken, het protocol en de richtlijnen 'hoe te handelen bij agressie' (bijlage 2).
- Tijdig inschakelen van hulp van collega's en leidinggevende.
- Melden van incident bij de leidinggevende.

Taken en verantwoordelijkheden van de personeelsfunctionaris

- Rapporteren en verslagleggen van het incident in het Provinciaal Agressieregistratie Systeem (PAR).
- Evalueren van situatie met slachtoffer en leidinggevende.
- Ondersteunen van slachtoffer bij aangifte.
- Melding van incident in het POP.

Taken en verantwoordelijkheden van de afdeling POI.

- Toezien op registreren van de ontvangen meldingen in het Provinciaal Agressie Registratiesysteem (PAR).
- Op verzoek medewerker en/of leidinggevende/personeelsfunctionaris ondersteuning bieden als er sprake is van een schokkende gebeurtenis.
- Monitoren van de opvang, nazorg en ondersteuning.
- Uitvoeren van eventueel nader onderzoek.
- Op basis van een jaarlijkse evaluatie aanbevelingen doen voor preventieve maatregelen.

4. Maatregelen

Preventieve maatregelen

Agressie-incidenten kunnen worden voorkomen, beperkt of beter beheerst door:

- Organisatorische maatregelen wat betreft het optimaliseren van de behandeling en de zorg.
- Klantvriendelijk gedrag van medewerkers.
- Het aanpassen van de fysieke werkomgeving, bijvoorbeeld camerabewaking, afspraken over de minimale personele bezetting op risicovolle locaties en tijden.
- Specifieke maatregelen na analyse van incidenten en op basis van onderzoek van het veiligheidsgevoel van medewerkers.

Melding en registratie

Alle agressie-incidenten moeten worden gemeld bij de leidinggevende. De leidinggevende beoordeelt of aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn. Daarnaast ziet de leidinggevende erop toe dat het incident wordt gemeld in het POP en wordt geregistreerd in het PAR.

Opvang, ondersteuning en nazorg

Er kan sprake zijn van een schokkende gebeurtenis als een medewerker wordt geconfronteerd met agressie en geweld.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor een goed verloop en de bewaking van het proces van opvang en nazorg van de medewerker. De leidinggevende kan daarbij de hulp inschakelen van interne of externe deskundigen .

De incidenten bespreekt de leidinggevende regelmatig in het werkoverleg.

5. Aangifte bij de politie

In geval van bedreiging, letsel, schade en ander crimineel gedrag wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. De leidinggevende of diens waarnemer coördineert te allen tijde het doen van de aangifte.

6. Opleiding en training

Om de drie jaar krijgen de buitendienstmedewerkers, die in potentie in aanraking kunnen komen met agressie en geweld, een training aangeboden waarin de medewerkers wordt geleerd hoe te handelen bij agressie en geweld. Deelname is verplicht. Nieuwe medewerkers dienen binnen een half jaar na indiensttreding te worden getraind. Naar gelang de behoefte van medewerkers en de specifieke werkzaamheden die de afzonderlijke functies met zich meebrengen, kan frequenter worden getraind. Het is hierbij mogelijk op onderdelen extra verdieping aan te brengen. De trainingen worden op maat, toegesneden op de situaties/incidenten bij de provincie Zeeland ingericht. Onderdeel van de trainingen zijn de richtlijnen 'Hoe te handelen bij agressie' (bijlage 2).

7. Nadere informatie

Voor nadere informatie en advies kunt u contact opnemen met uw leidinggevende of personeelsfunctionaris of de beleidsmedewerkers P&O van de afdeling POI, toestel 1521 of 1223.

Bijlage 2

'Hoe te handelen bij agressie'

Afhankelijk van de oorzaak van de agressie en inschatting van de situatie bepaalt de medewerker hoe hij handelt.

Inschakelen van hulp

Bij alle vormen van agressie kan er gevaar ontstaan voor de veiligheid van de medewerker of die van anderen.

Als een medewerker inschat dat een situatie kan gaan escaleren is het verstandig de collega's en leidinggevende zo snel mogelijk te informeren.

Bij direct gevaar voor de medewerker zelf of voor anderen wordt de hulp van een collega en/of politie ingeroepen en meldt de medewerker het incident direct bij de leidinggevende.

Wat kan de medewerker zelf doen bij frustratieagressie?

De medewerker kan het gedrag van de persoon beïnvloeden door zich te richten op de emoties met als doel de persoon te kalmeren. Als de medewerker ingaat op de emoties, dan krijgt de persoon erkenning voor zijn boosheid en hoeft hij deze niet meer te benadrukken. Hierdoor neemt de emotionele en motorische onrust af.

Hierbij gelden de volgende **richtlijnen**:

- Blijf kalm en neem een neutrale geïnteresseerde houding aan.
- Laat de persoon rustig uitrazen, laat blijken dat u luistert, ga in op de emotie (bijv. 'ik begrijp dat u erg boos bent'), vermijd discussie.
- Vermijd lichamelijk contact en vingerwijzen.
- Wacht tot de persoon een beetje is gekalmeerd en neem dan de leiding over het gesprek.
- Vat het probleem samen om te laten blijken dat u het probleem goed heeft begrepen en bespreek mogelijke oplossingen.
- Hou vast aan regels in de organisatie en deel dit vriendelijk maar consequent mee.

Wat kan de medewerker zelf doen bij instrumentele agressie?

De medewerker kan het gedrag van de persoon beïnvloeden door deze te confronteren met zijn gedrag. De medewerker geeft daarbij aan welk gedrag niet en welk gedrag wel wordt geaccepteerd zonder het gevecht te willen winnen of het gedrag te veroordelen.

- Loop niet weg maar ga ook geen gevecht aan.
- Laat u niet leiden door emoties op dat moment.
- Laat de ander niet zien dat u onder de indruk bent van de agressie.
- Spreek de persoon rustig en kalm aan.
- Laat de situatie niet op zijn beloop.
- Hou vast aan uw eigen mening en kom steeds weer terug op uw eigen boodschap. In de herhaling zit de kracht.
- Geef niet toe, de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt.
- Meestal kalmeert iemand als u gewoon luistert.
- Voorkom escalatie door grenzen te stellen (repressie).

Wat kan de medewerker zelf doen bij psychopathologische agressie?

Op het moment dat de medewerker inschat dat de persoon niet meer verbaal te sturen is (niet beïnvloedbaar), is het verstandig te kiezen voor de eigen veiligheid en die van anderen.

- Schakel de collega's en de leidinggevende in.
- Voorkom escalatie door grenzen te stellen (repressie).
- Schakel zonodig de politie in.