

AGRESSIE EN GEWELD

Agressie en geweld komen regelmatig voor in de Recreatiebranche. De vormen waarin agressie en geweld voorkomen, zijn heel verschillend. Zo kom je klierende jongeren in een zwembad tegen, maar ook ongeduldige mensen aan de balie of dronken en gewelddadige gasten op de camping.

In de Recreatie wordt, waar het gaat om agressie en geweld, gesproken van drie categorieën.

1. Onder **ongewenst gedrag** verstaan we tenminste: treiteren, pesten, negeren, uitschelden, beledigen, afspraken niet nakomen, spullen vernielen of stelen, discrimineren en seksuele intimidatie.
2. Met **bedreiging** bedoelen we: bedreiging met geweld, dreiging je iets aan te doen (verbale dreiging).
3. Onder **fysiek geweld** verstaan we: slaan, spugen, schoppen, vastpakken, bijten, duwen, stompen, bekogelen met voorwerpen.

In de Recreatie komt 'ongewenst gedrag' het meeste voor. Bijna de helft van de medewerkers heeft er wel eens mee te maken gehad. De maatregelen die in deze Arbocatalogus beschreven worden, gelden in principe voor alle drie de categorieën, maar voor de leesbaarheid worden alleen de verzameltermen "agressie" of "ongewenst gedrag" gebruikt. Bedoeld wordt agressie van gasten richting medewerkers. Onderlinge agressie komt nauwelijks voor in de branche en wordt daarom niet behandeld.



Maatregelen voor agressie en geweld

De maatregelen in de Arbocatalogus zijn gegroepeerd naar:

- beleid over agressie en geweld;
- het voorkomen van agressie en geweld;
- voorlichting en training geven over agressie en geweld;
- schade na incidenten te beperken.

In de branche is een grote diversiteit in werksoorten en werkplekken.

Als je binnen je bedrijf aan de slag gaat met agressie en geweld, maak dan steeds de afweging welke specifieke maatregelen in je bedrijf van toepassing zijn. Volg hierbij de volgende basisstappen. Deze stappen staan in de volgorde van de arbeidshygiënische strategie. Dit betekent dat eerst wordt geprobeerd om de bron van het arbeidsrisico weg te nemen. Als dit niet lukt, kan de strategie gekozen worden om voorlichting en training te geven. En als laatste stap staat het beperkt houden van de schade beschreven.

1. Ontwikkel beleid ^[1]
2. Voorkom agressie en geweld ^[2]
3. Geef voorlichting en training ^[3]
4. Houd schade beperkt ^[4]

Voor alle vier de stappen geldt dat je, afhankelijk van de werksoort en de werkplek, moet kijken welke hulpmiddelen beschikbaar kunnen zijn om een veilige en (in de omgang met elkaar) prettige werkplek te creëren. De hulpmiddelen staan per stap gegroepeerd.

Daar waar contact is tussen mensen kan agressie altijd optreden. Agressie is immers maar gedrag, maar wel een vorm van gedrag waar je enorm last van kunt hebben. In de praktijk zal een combinatie van maatregelen noodzakelijk zijn om het zo prettig en veilig mogelijk te houden met elkaar. Daarom hebben beleid, voorlichting, training, incidentenregistratie en nazorg ook de bijzondere aandacht van de Arbeidsinspectie.



Agressie in een bedrijf kan zorgen voor een onveilige en onprettige werksfeer. Dit kan leiden tot verzuim en/of langdurige uitval. In de Arbowet wordt geëist dat de werkgever de werknemers beschermt tegen blootstelling aan agressie en geweld. Dit betekent dat hij agressie en geweld moet voorkomen, of, als dit niet mogelijk is, de risico's zoveel mogelijk moet beperken. Hieronder vind je een samenvatting van de artikelen in de Arbo wet- en regelgeving waarop deze arbocatalogus gebaseerd is.

Arbowet: Artikel 3.2

“De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en, indien dat niet mogelijk is, op beperking van psychosociale arbeidsbelasting”.

Arbobesluit: Artikel 2.15: Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale

arbeidsbelasting

Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld. In het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, worden met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.

Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

Links

[1] <https://develop7.dearbocatalogus.nl/risicogroep/beleid> [2] <https://develop7.dearbocatalogus.nl/risicogroep/voorkomen> [3] <https://develop7.dearbocatalogus.nl/risicogroep/voorlichting-en-training> [4] <https://develop7.dearbocatalogus.nl/risicogroep/schade-beperken>