

Netwerkwerkbedrijven

Titel: Agressie en geweld

Versie: 20 juni 2011 [revisie 4-11-14](#)

## Risico: Agressie en geweld

**Beschrijving:** Agressie en geweld (verbaal en/of fysiek, op afstand of bij direct contact) kunnen lichamelijke en psychische gevolgen hebben in de vorm van lichte verwondingen tot en met incidenten met dodelijke afloop en posttraumatische stress-stoornissen, burn-out of overspannenheid.

## Maatregelen medewerker

### Voor u begint

- Ga na of er op de werkopdracht staat vermeld dat er een verhoogde kans op agressie is.
- Schat in wat de kans is op mogelijk agressief gedrag of geweld.

### Tijdens het werk

- Voer werkzaamheden met een hoog risico op agressie en geweld ~~aan elektrische installaties~~ met 2 man uit, zodat u niet afgeleid kunt worden.
- Houd u aan de gedragsregels.
- Hoor klachten aan.
- Leg eventuele procedures uit.
- Pas de regels toe uit de eventueel gevolgde training 'agressie en geweld'.
- Probeer escalatie zo veel mogelijk te voorkomen.
- Staak de werkzaamheden bij dreigende escalatie en waarschuw de politie.

### Bij een calamiteit

- Staak de werkzaamheden.
- Meld het incident direct bij uw leidinggevende.
- Praat over het incident met iemand die u vertrouwt (bedrijfsmaatschappelijk werker, leidinggevende, traumaopvang).

## Maatregelen organisatie

- Inventariseer bij welke activiteiten en functies agressie en geweld kunnen voorkomen en in welke mate.
- Stel gedragsregels vast voor alle medewerkers. Leg afspraken met betrekking tot agressie en geweld vast in een protocol.
  - Laat medewerkers die werkzaamheden moeten verrichten waarbij problemen verwacht kunnen worden (zoals bij afsluiten van klanten of ontmantelen van hennepkwekerijen en andere fraudezaken) de werkzaamheden met 2 personen uitvoeren en/of onder begeleiding van politie.
  - Laat medewerkers bij voorkeur geen werkzaamheden met een hoog risico op agressie en geweld uitvoeren in de eigen woonomgeving van de medewerker.
  - Laat werkzaamheden met een hoog risico op agressie en geweld ~~aan elektrische installaties~~ door 2 man uitvoeren zodat de ~~medewerker~~ ~~monteur~~ niet afgeleid kan worden.

- Zorg voor opvang en begeleiding bij een calamiteit en wijs medewerkers hierop (trauma begeleiding en opvang).
- Leg vast op welke wijze de organisatie naar de agressor reageert op agressie en geweld tegen medewerkers (zoals brief naar agressor, gesprek met agressor, aangifte bij politie door bedrijf of persoonlijk).
- Ga na of agressie en geweld kunnen worden voorkomen door bedrijfsprocessen aan te passen.
- Ontwikkel goede instructies voor werkzaamheden met een verhoogd risico op agressie en geweld. Voorbeelden van te ontwikkelen instructies zijn: afsluiten wanbetalers, ontmantelen hennepplantages, etc.
- Ga na of er bouwkundige of technische maatregelen zijn die agressief of gewelddadig gedrag kunnen voorkomen of het effect ervan kunnen beperken.
- Geef medewerkers die een verhoogd risico lopen op verbale en fysieke agressie en geweld voorlichting, instructie en training hoe om te gaan met agressie en geweld.
- Bevorder meldgedrag bij incidenten met agressie en geweld.
- Registreer incidenten waarbij sprake is van agressie en/of geweld.
- Bagatelliseer het incident niet, geef geen schuld of verwijt.
- Evalueer periodiek de meldingen van agressie en geweld.

## Info arbodeskundigen

### Brancheafspraken

### Verwijzingen naar wet- en regelgeving, normen en richtlijnen

#### Arbowet

- Artikel 3. lid 1 De werkgever voert beleid gericht op goede arbeidsomstandigheden.
- Artikel 3. lid 2 De werkgever moet risico's voorkomen en indien dat niet mogelijk is, deze risico's beperken.
- Artikel 5 De werkgever inventariseert en evalueert de risico's en stelt een plan van aanpak op.
- Artikel 8 De werkgever zorgt voor voorlichting, instructie en training aan medewerkers.

#### Arbobesluit

- Artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

#### Strafrecht

- Artikel 285 bedreiging Artikel 266 en 267 belediging  
138, 141, 157, 158, 159, 161, 162, 163, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 179, 180, 285, 287, 300, 302, 350,

#### Hulpmiddelen

- Sja bloon Agressie en geweld (programma Veilige publieke taak)
- Handreiking 'Agressie en geweld'

#### Best Practices

- 'Omgangsprotocol tussen klanten en medewerkers' van de gemeente Almelo
- Agressieprotocol Endinet

## Activiteiten met dit risico

### Elektra

#### Werkzaamheden in de huisaansluiting

- Huisaansluiting afsluiten of verwijderen
- Meterkaststoring verhelpen
- Onderdelen plaatsen en verwijderen
- Storingen verhelpen

#### Kantoorwerkzaamheden

- Call-center werkzaamheden

### Gas

#### Werkzaamheden in de huisaansluiting

- Huisaansluiting afsluiten of verwijderen
- Meterkaststoring verhelpen
- Onderdelen plaatsen en verwijderen
- Storingen verhelpen

#### Kantoorwerkzaamheden

- Call-center werkzaamheden

### Warmte

#### Kantoorwerkzaamheden

- Call-center werkzaamheden

**Met opmaak:** Geen opsommingstekens of nummering