

Published on *Arbocatalogus Afvalbranche* (https://arbocatalogus-afvalbranche.nl)

overeenstemming

Agressie en geweld

Gezondheid [1] veiligheid [2]

Beschrijving van het risico

Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Ook bedreigingen aan het privé front en thuisadres behoren tot het thema agressie en geweld tijdens het werk.

Agressie en geweld leidt tot werkstress dat tot ernstige gezondheidsschade leiden zoals psychische klachten, overspannenheid, burnout en hart- en vaatziekten. Fysieke agressie kan behalve tot stress ook leiden tot lichamelijk letsel. Tot agressie en geweld behoort onacceptabel gedrag zoals schreeuwen, uitschelden, schoppen, slaan, spugen en dergelijke. Dit onderdeel van de arbocatalogus richt zich specifiek op het risico Agressie en geweld. Agressie en geweld valt onder de verzamelnaam psychosociale arbeidsbelasting naast werkdruk en de ongewenste omgangsvormen seksuele intimidatie, pesten en discriminatie.

In de branche zijn er diverse voorbeelden van agressief gedrag die medewerkers van afvalbedrijven in de praktijk meemaken. Bijvoorbeeld op de openbare weg gebeurt het regelmatig dat personeel te maken krijgt met agressieve medeweggebruikers, bijvoorbeeld wanneer zij hinder ervaren doordat de doorgang even is geblokkeerd. Een ander voorbeeld is het personeel op de milieustraat dat te maken heeft met geweld of agressiviteit door klanten. Dit is voornamelijk het geval wanneer personeel moet weigeren afval te accepteren in verband met de aard van het afval of de wijze waarop het afval is aangeboden. Specifiek acceptanten en controleurs in de milieustraat en het KGA-depot alsmede bij diverse afvalbewerkende en -verwerkende activiteiten, kunnen om laatstgenoemde redenen met agressie te maken hebben. Agressie en geweld is niet te verwachten op het eigen bedrijfsterrein dat niet voor publiek toegankelijk is.

Agressie is, net zoals lachen en huilen een uiting van emotie. Een persoon is boos en gedraagt zich in dat geval vijandig. In zo’n geval is het belangrijk de persoon op de juiste manier te woord te staan. Als professional moet je altijd je zelfbeheersing bewaren. Werknemers die merken dat ze emotioneel worden, doen er goed aan om direct de ondersteuning van een collega of baas in te roepen.

Mocht er toch een incident plaatsvinden dan is het doen van aangifte belangrijk. Het kan zijn dat de medewerker (het slachtoffer) geen aangifte wilt doen, bijvoorbeeld uit angst voor rancune, of uit angst om zwak over te komen. De werkgevers in de afvalbranche kunnen het beleid hebben om aangifte te doen vanuit de organisatie, omdat de norm is overschreden; daarbij moet de medewerker wel een verklaring over het incident afgeven al dan niet in persoon. Het is dan niet de medewerker die ‘overgevoelig’ of ‘zwak’ is, maar de organisatie vindt dat het gedrag onacceptabel is. De werkgever geeft via een aangifte een krachtig signaal af dat de organisatie agressie niet normaal vindt.

Welke maatregelen zijn verplicht?

De werkgever neemt in elk geval de volgende verplichte maatreglen; klik voor de inhoud van de betreffende maatregel in de tabel geheel onderaan op deze pagina:

- Beschrijven psychosociale arbeidsbelasting en maatregelen in RI&E
- Voorlichten over agressie en geweld
- Paragraaf Wat is verplicht? in Communiceren en alarmeren bij psychosociale arbeidsbelasting (psa)
- Aanstellen van vertrouwenspersoon
- Paragraaf Wat is verplicht? in Beperken van agressie en geweld
- Opvangen slachtoffer en nazorg verlenen na incident

Wet en regelgeving

Arbowet, Arbobesluit en arboregelgeving

Arbeidsomstandighedenwet

- Artikel 3 lid 2 Arbowet inzake Het voeren van een beleid ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting
- Artikel 5 Arbowet inzake Inventarisatie en evaluatie van risico's
- Artikel 8 Arbowet inzake Voorlichting en onderricht
- Artikel 9 Arbowet inzake Melding en registratie van arbeidsongevallen en beroepsziekten

Arbeidsomstandighedenbesluit

- Artikel 2.15 van het Arbobesluit inzake Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

Meer informatie

- Website Veilige publieke dienstverlening [3]
- Nederlandse Arbeidsinspectie, Basisinspectiemodule Agressie en geweld [4] (2020)
- Website van het A&O fonds Gemeenten Arbocatalogus gemeentelijke organisaties onderdeel Agressie en geweld [5]
- Website Arboportaal [6]
- Kennisdossier op Arbokennisnet [7]
- Website FNV [8]
- Archief 2007-2016 van programma Veilige publieke taak [9]

Voor informatie, advies en hulp bij agressie op het werk kunt u terecht bij verschillende organisaties, zoals:

- uw leidinggevende, of uw bedrijfsarts of vertrouwenspersoon
- Slachtofferhulp Nederland [10] met 75 bureaus in Nederland: telefonisch contact via 0900-0101 te bereiken op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak; Aangifte doen namens het bedrijf: werkinstructie [11] voor werkgever en werknemer bij het doen van aangifte of melding. In de werkinstructie wordt de afvalbranche niet expliciet als publieke taak genoemd, maar afvalbedrijven voeren natuurlijk wel degelijk publieke dienstverlening uit.
- het Juridisch Loket [12] met 30 vestigingen in Nederland; telefonisch contact via 0900-80 20 (€ 0,10 per minuut) te bereiken op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 20.00 uur
- Nederlandse Arbeidsinspectie voor het melden van een (dodelijk) arbeidsongeval [13]
- Nederlandse Arbeidsinspectie voor het melden van oneerlijk, ongezond of onveilig werk [14]

Selecteer in de tabel een maatregel om te bekijken, of maak een selectie voor een printervriendelijke versie of om als PDF op te slaan.

Risico	✓	Maatregelen	Arbeidshygiënische Strategie
Agressie en geweld	☐	Beschrijven psychosociale arbeidsbelasting en maatregelen in RI&E [15]	Wettelijke verplichting
	☐	Voorlichten over agressie en geweld [16]	Wettelijke verplichting
	☐	Communiceren en alarmeren bij psa [17]	Technische maatregelen
	☐	Aanstellen vertrouwenspersoon [18]	Organisatorische maatregelen
	☐	Beperken van agressie en geweld [19]	Organisatorische maatregelen
	☐	Opvangen slachtoffer en nazorg verlenen na incident ongewenst gedrag [20]	Organisatorische maatregelen

Source URL: https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/risico/agressie-en-geweld

Links
[1] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/tags/gezondheid
[2] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/tags/veiligheid
[3] https://www.veiligepubliekedienstverlening.nl/
[4] https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/richtlijnen/2020/10/01/bim-agressie-en-geweld
[5] https://arbocatalogus.aeno.nl/
[6] http://www.arboportaal.nl/onderwerpen/psychosociale-belasting
[7] http://www.arbokennisnet.nl/kennisdossier_psa.html
[8] https://www.fnv.nl/werk-inkomen/veilig-gezond-werken/agressie-en-geweld-op-je-werk
[9] https://kennisopenbaarbestuur.nl/het-geheugen-van-bzk/veilige-publieke-taak/
[10] http://www.slachtofferhulp.nl/
[11] https://file:///home/jt/Downloads/werkinstructie-aangifte-melding.pdf
[12] http://www.juridischloket.nl/
[13] https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/melden/arbeidsongeval-melden
[14] https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/melden/oneerlijk-onveilig-ongezond-werk-of-arbeidsuitbuiting-melden
[15] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/beschrijven-psychosociale-arbeidsbelasting-en-maatregelen-in-rie
[16] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/voorlichten-over-agressie-en-geweld
[17] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/communiceren-en-alarmeren-bij-psa
[18] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/aanstellen-vertrouwenspersoon
[19] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/beperken-van-agressie-en-geweld
[20] https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/opvangen-slachtoffer-en-nazorg-verlenen-na-incident-ongewenst-gedrag