



Beperken van agressie en geweld

Maatregel naar plaats in de Arbeidshygiënische Strategie: Organisatorische maatregelen

Beschrijving van de maatregel

Een klantvriendelijk acceptatiebeleid helpt voorkomen dat mensen kwaad worden. Daarbij hoort duidelijke informatie aan de klanten over de acceptatieregels van afval, tarieven, inzamelschema, gedragsregels enzovoort. Dit maakt het makkelijker om mensen aan te spreken op het niet nakomen van dergelijke regels. In de afvalbranche vormen huisregels de basis van het beleid. Dit gebeurt in de vorm van acceptatievoorwaarden of een reglement welk gedrag niet wordt geaccepteerd.

Inzameling

Voor de inzameling gaat het dan om goede communicatie met gemeenten en klanten (zoals bedrijven) omtrent de eisen die gesteld worden aan de aanbidding van het afval, zoals:

- wat mag wel worden aangeboden en wat niet
- op welke wijze moet het worden aangeboden
- op welke tijdstippen en data moet het worden aangeboden

Dit kan frustratie en agressiviteit onder klanten voorkomen. Goed contact en overleg met gemeenten en klanten is hiervoor een voorwaarde.

Milieustraat

Bij de milieustraat, waar burgers hun afval brengen, is het van belang dat bezoekers bekend zijn met de regels. De milieustraat is verantwoordelijk voor de veiligheid van derden, dus de bezoekende burger. Daarom is het noodzakelijk om bij de ingang van de milieustraat een huisreglement met gedragsregels voor bezoekers op te hangen, waarop staat dat:

- kinderen in de auto moeten blijven
- geen afval mag worden meegenomen van het terrein af
- men zelf zijn/haar afval moet opruimen
- personeel niet mag helpen bij het uitladen van afval

Eigen terrein afvalverwerkers

Bij afvalverwerkers, waar met name andere ontdoeners hun afval brengen, is het belangrijk dat de huisregels op het terrein duidelijk bij de toegang wordt aangegeven, zoals:

- wat mag wel worden aangeboden en wat niet
- op welke wijze moet het worden aangeboden
- welke gedragsregels op het terrein gelden
- aanduiding of het wegverkeersreglement van toepassing is

Wanneer wachttijden van een half uur of langer ontstaan, is het verstandig de chauffeurs van informatie te voorzien.

Huisregels

De werkgever stelt huisregels op in de vorm van een bedrijfsreglement, terreinreglement of bezoekersreglement. In de huisregels wordt beschreven hoe er gehandeld wordt in geval van agressie en geweld. Zo is het mogelijk om een agressieve klant voortaan de toegang te weigeren, los van het feit dat een slachtoffer van geweld aangifte bij de politie kan doen.

Wat is verplicht?

Om agressie en geweld in de afvalbranche terug te dringen moet iedere werkgever huisregels vastleggen bijvoorbeeld in een reglement of acceptatievoorwaarden:

- huisregels opstellen
- huisregels duidelijk communiceren
- werknemers vertrouwd maken met de huisregels

- leidinggevend trainen hoe te handelen
- overtredingen van huisregels registreren
- huisregels regelmatig evalueren mede op basis van incidentanalyse

De werkgever houdt een lijst bij met aard van het voorval en datum van de bij de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) gemelde arbeidsongevallen en van arbeidsincidenten die hebben geleid tot verzuim van meer dan 3 werkdagen.

De werkgever dient ernstige arbeidsongevallen ^[1] direct te melden bij de Arbeidsinspectie. Een ongeval dat heeft geleid tot de dood dient onmiddellijk 24/7 telefonisch te worden gemeld via 0800-5151 van NLA. Een ongeval met blijvend letsel of een ziekenhuisopname wordt direct 24/7 telefonisch of online gemeld.

Niet verplicht maar wel nuttig is om alle incidenten met agressie en geweld, hoe klein ook, centraal te registreren. Op basis van het resultaat van regelmatige analyse van scenario's en incidenten is het noodzakelijk om bouwkundige, technische of organisatorische maatregelen te nemen. Het pakket van beheersmaatregelen voor de beperking van agressie en geweld wordt regelmatig geëvalueerd. De werkgever heeft een contract met gecertificeerde bedrijfsarts voor het melden van beroepsziekten.

Beoogd effect

Met deze organisatorische maatregel wordt agressief gedrag beperkt.

Wet- en regelgeving

- Artikel 3 lid 2 Arbowet inzake Arbobeleid
- Artikel 9 Arbowet inzake Melding en registratie van arbeidsongevallen en beroepsziekten
- Artikel 2.15 Arbobesluit inzake Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

Source URL: <https://arbocatalogus-afvalbranche.nl/maatregel/beperken-van-agressie-en-geweld>

Links

[1] <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/melden/arbeidsongeval-melden>