

# PSA-beleid heeft baat bij arbocatalogus



**Eén van de ernstigste vormen van psychosociale arbeidsbelasting is blootstelling aan agressie en geweld. Deze vormen van ongewenst gedrag grijpen diep in op het gevoel van veiligheid van werknemers. Werkgevers zijn volgens de Arbowet verplicht beleid te voeren om hun werknemers te beschermen tegen dit soort ongewenst gedrag. Maar hoe pakt u dat aan? In diverse arbocatalogi vindt u veel ‘best practices’.**

Volgens de Arbowet moeten werkgevers beleid ontwikkelen om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) te beperken of voorkomen (artikel 3, tweede lid). Het Arbobesluit werkt dit in artikel 2.15 iets verder uit.

Uw werkgever heeft nog veel vrijheid om dit beleid naar eigen inzicht in te richten. Hij kan het dus aanpassen aan de arbeidsomstandigheden en de risico's die spelen in de eigen sector en organisatie. Agressie en geweld is één van die PSA-risico's die veel aandacht behoeven.

Werknemers die slachtoffer worden van dit soort ongewenst gedrag, kunnen lang last hebben van de gevolgen.

### **Oplossingen voor specifieke risico's**

Gelukkig zijn er in veel sectoren waar agressie en geweld een risico vormen, inmiddels arbocatalogi ontwikkeld met oplossingen gericht op de specifieke risico's in een bepaalde branche of sector. U hoeft het wiel dus niet helemaal opnieuw uit te vinden en u kunt profiteren van de ervaring die anderen al hebben opgedaan.

Onder agressie tegen werknemers valt elke psychische of fysieke bedreiging die te maken heeft met hun werk en die op de persoon, zijn naasten of zijn bezittingen is gericht.

Ongeveer 1,7 miljoen werknemers hebben op het werk te maken met ongewenst gedrag door externen. Dat zijn onder andere bezoekers, klanten, leerlingen, cliënten en patiënten en passagiers. Onder ongewenst gedrag vallen ook intimidatie en pesten; bij een kwart van de werknemers gaat het om agressief gedrag en gebruik van geweld.

Hoewel dat wisselt per bedrijfstak en per functie, lopen vooral werknemers die contact hebben met ‘het publiek’ risico.

### **Factoren en uitingen agressief gedrag**

Of iemand agressief gedrag vertoont heeft te maken met aanleg, persoonlijkheid en de omgeving. Niet al deze factoren zijn te beïnvloeden. Werkgevers doen er goed aan werknemers een training te laten volgen in de-escalerend optreden.

Ook ‘best practices’ uit de arbocatalogi kunnen waardevolle inzichten opleveren. Een dienst Welzijn van een gemeente verminderde agressie door op afspraak te werken en mensen niet lang te laten wachten in een wachtkamer.

Maar bij een succesvolle aanpak spelen de bedrijfscultuur, de mate van klantgerichtheid en de werkdruk uiteraard een rol. Allemaal factoren waarvan de aanpak bepaalt of en in welke mate er agressie opgewekt zal worden. Agressie en geweld kan zich op verschillende manieren uiten:

- verbaal (uitschelden, schreeuwen, zeer felle discussie voeren);
- fysiek (duwen, schoppen, slaan, trekken, spugen, bijten, vernielen);
- psychisch (bedreigen, chanteren, intimideren, vernederen).

Medewerkers in de zorg en medewerkers met een publieke taak zijn kwetsbaar voor agressie en geweld door externen. Denk aan ambulancemedewerkers die ontzet moeten worden, conducteurs en buschauffeurs die worden uitgescholden en bedreigd, boa's die worden aangevallen.

Maar ook boswachters, docenten, beveiligers en baliemedewerkers bij gemeenten hebben te maken met agressief gedrag en geweld. Volgens de factsheet Agressie van TNO komt agressie en geweld door derden het vaakst voor in:

- |                    |     |
|--------------------|-----|
| 1. gezondheidszorg | 45% |
| 2. onroerend goed  | 36% |
| 3. detailhandel    | 32% |
| 4. onderwijs       | 28% |
| 5. horeca          | 27% |

### Aanknopingspunten voor een goede aanpak

De arbocatalogi in de zorgsector en de site [agressievrijwerk.nl](http://agressievrijwerk.nl) van de overheid bieden veel goede aanknopingspunten als u aan de slag gaat met een aanpak. De volgende catalogi hebben een apart deel voor ongewenst gedrag, waaronder agressie en geweld: [arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl](http://arbocatalogusgehandicaptenzorg.nl), [arbocatalogusvvt.nl](http://arbocatalogusvvt.nl), en [aofondsrijk.nl](http://aofondsrijk.nl). Zij bevatten een zeer uitgebreide handreiking.

Deze catalogi benadrukken het belang van duidelijke informatie aan klanten en bezoekers over wat gewenst gedrag is en wat ongewenst gedrag is. Ook wijzen ze op het belang van het opleggen van sancties: uw organisatie moet dus duidelijk maken wat er gebeurt als iemand de gedragsregels overschrijdt.

Verder moeten organisaties de gedragsregels bekendmaken, aan het publiek en de eigen medewerkers en in de zorg ook aan cliënten en familie.

### Maatregelen om werknemers te beschermen

Het is belangrijk om één lijn te trekken, anders kunnen werknemers hun eigen normen stellen, en dat scheidt verwarring. In de arbocatalogus van de jeugdzorg, [jeugdzorg-werkt.nl](http://jeugdzorg-werkt.nl), wordt aan dit punt aandacht besteed.

In de Agressiewijzer op [duidelijkoveragressie.nl](http://duidelijkoveragressie.nl) krijgen teams in de (jeugd)zorg aanwijzingen om tot een gezamenlijke norm te komen. Gewenst gedrag (groen), emotioneel gedrag (oranje) en agressief gedrag (rood) worden benoemd en er zijn maatregelen om groen gedrag te stimuleren.

In de arbocatalogus voor de agrarische sector, [agroarbo.nl](http://agroarbo.nl) wordt in het deel agressie en geweld verwezen naar de online toolkit agressie en geweld van de Vereniging van Bos- en Natuureigenaren (VBNE). Deze toolkit bevat veel praktische informatie en tips voor preventie, beleid en nazorg. De tips zijn ook bruikbaar voor organisaties uit andere sectoren. U vindt de toolkit op: [vbne.nl/toolkit-agressie-geweld](http://vbne.nl/toolkit-agressie-geweld).

Voor de uitzendbranche zijn er online een gedragscode agressie en agressieprotocol te vinden: [arboflexbranche.nl](http://arboflexbranche.nl).

Arboportaal noemt elf maatregelen die een werkgever moet nemen om werknemers tegen agressie te beschermen:

1. Er zijn huisregels opgesteld waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden en deze huisregels zijn aan iedereen bekendgemaakt.
2. Breng de risico's van agressie in kaart en neem ze op in de RI&E. Benoem maatregelen in het plan van aanpak.

3. Er is een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren.
4. Uw organisatie heeft een protocol opgesteld tegen agressie en geweld.
5. De werkgever verzorgt goede voorlichting en training voor de werknemers.
6. De werkgever heeft afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen.
7. De werkgever heeft voldoende bouwkundige voorzieningen getroffen.
8. Er is een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure.
9. Er is een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een geweldsincident.
10. Er is een regeling, gericht op het aanpakken van de dader of daders. Er zijn sancties geformuleerd en deze worden zo nodig ook opgelegd.
11. De werkgever evalueert periodiek het beleid en de maatregelen tegen agressie en geweld.

### Zelfinspectie kan al veel duidelijk maken

Sinds 2007 is het arbeidsrisico psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in de Arbowet opgenomen. Dit omvat agressie en geweld, discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie en werkdruk.

Werkgevers zijn verplicht beleid te voeren om blootstelling aan het risico van PSA weg te nemen of te beperken. In het plan van aanpak moet de werkgever maatregelen opnemen die daarvoor zorgen.

Met de zelfinspectietool van Inspectie SZW op [werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl](http://werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl) kunt u checken of uw organisatie genoeg doet tegen agressie door derden.

### Draagvlak voor beleid en maatregelen

Het is belangrijk om draagvlak te creëren voor het beleid en de te nemen maatregelen. Dit kunt u doen door de ondernemingsraad en cliëntenraden bij het beleid te betrekken.

De OR heeft instemmingsrecht op alle wijzigingen die het arbeidsomstandighedenbeleid betreffen, dus op die manier bereikt u ook alle werknemers in de organisatie.

Ten slotte is het belangrijk voor de slachtoffers om agressie en geweld nooit te laten passeren. Pas sancties dus altijd toe en stimuleer slachtoffers om aangifte te doen.

## Dit is een artikel van de redactie van Arbo Rendement

Arbo Rendement is dé informatiebron voor arboprofessionals, preventiemedewerkers en ondernemingsraden. Als in- of externe arboprofessional kunt u een bijdrage leveren aan een gezonde en veilige werkplek voor alle medewerkers in de organisatie. U moet dan wel op de hoogte zijn van alle relevante wijzigingen in de wet- en regelgeving rond arbeidsomstandigheden, arbeidstijden, ziekteverzuim en re-integratie.

De onafhankelijke en ervaren redactie van Arbo Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat deze ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. Arbo Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad Arbo Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

[www.rendementuitgeverij.nl](http://www.rendementuitgeverij.nl)