

Agressie op de werkvloer

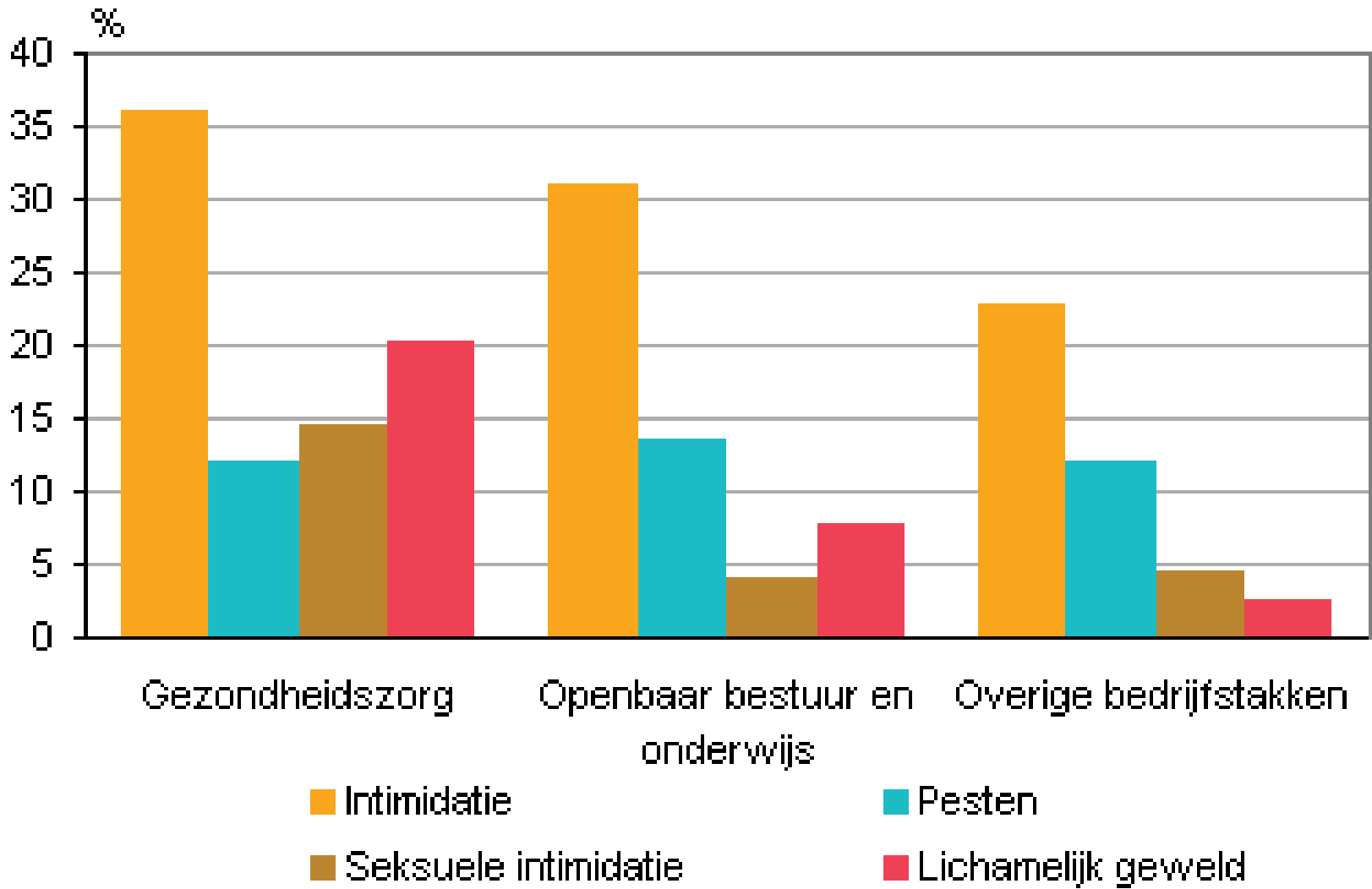
Themadag LOMOZ 26 maart 2014

Agnes Vissers



Programma

- Inleiding
- Inventarisatie
- Wettelijke kaders
- Rol en taak ondernemingsraad
- Naar een duurzame inzetbaarheid



Bron: CBS/TNO









Agressie en geweld: waar hebben we het over

Veel voorkomende vormen van agressie op de werkvloer:

- We inventariseren de ervaringen van de deelnemers in de (dagelijkse) praktijk.
- Wat zijn de gevolgen voor de medewerkers?

Instrumenten

- RI&E
- Samenwerking met strategische partners:
 - ✓ Directie
 - ✓ KAM-functionaris
 - ✓ Cliëntenraad
 - ✓ Preventiemedewerkers
 - ✓ Bedrijfsarts
 - ✓ Vertrouwenspersoon
 - ✓ Sectorcollega's
 - ✓

Inspectie SZW, waar let men op?

1. In kaart brengen van de risico's op het gebied van agressie en geweld.
 - Risico-inventarisatie en -evaluatie.
 - Inzicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld te maken kunnen krijgen
 - Bijhouden hoeveel agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde tijden en bepaalde plaatsen
 - Aard van de incidenten

Inspectie SZW, waar let men op?

2. Procedure voor melding, registratie en analyse

- Vastgestelde procedure binnen de organisatie
- Duidelijk maken aan personeel wat hieronder wordt verstaan
- Resultaten van analyse en hieruit voortvloeiende acties terugkoppelen naar melders
- Bespreken van incidenten in het werk- of

Inspectie SZW, waar let men op?

3. Voorlichting, instructie en training medewerkers

- Voorlichting aan medewerkers over risico's en maatregelen binnen de organisatie
- Instructies en trainingsaanbod in voorkomen van en omgaan met agressie en geweld
- Regelmatige herhaling van training en instructie (zo vaak als nodig).

Inspectie SZW, waar let men op?

4. Protocol voor agressie en geweld
 - Heeft de organisatie een protocol?
 - Gericht op verschillende doelgroepen: bezoekers, cliënten, collega's.
 - Instructie/advies voor een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling ter voorkoming.
 - Instructie voor omgang, assistentie.
 - Regeling persoonlijke opvang, ondersteuning en afwikkeling.

Inspectie SZW, waar let men op?

5. Huisregels

- Duidelijkheid voor cliënten en bezoekers
- Welk gedrag wordt wel en niet geaccepteerd?
- Toezien op naleving huisregels
- Sanctiemogelijkheden bij overtreding
- Gemakkelijk toegankelijke informatie hierover

Inspectie SZW, waar let men op?

6. Organisatorische en personele maatregelen

- Afstemming organisatie van het werk en inzet personeel op de risico's
- Specifieke taken en locaties
- Minimale personele inzet
- Voldoende gerichte training en ervaring om adequaat met deze risico's om te kunnen gaan

Inspectie SZW, waar let men op?

7. Voorzieningen om agressie en geweld tegen te gaan

- Bouwkundige en technische maatregelen
- Bijvoorbeeld afscherming met glazen wand, brede balie, vluchtroutes, camerabewaking
- Toegankelijkheid diverse ruimtes voor beperkte groep mensen
- Pas op: Dergelijke maatregelen kunnen ook agressie uitlokken.

Inspectie SZW, waar let men op?

8. Alarmsysteem met -procedure
 - Alarmsysteem of goed werkende communicatiemiddelen
 - Betrouwbare alarmprocedure ten behoeve van snelle assistentie
 - Inzet externe partijen bij escalatie

Inspectie SZW, waar let men op?

9. Regeling nazorg

- Opvangregeling voor medewerkers die slachtoffer zijn
- Hoe wordt, door of namens de leiding, opvang en praktische ondersteuning verleend?
- Hoe is nazorg geregeld?
- Bv aanbidding (tijdelijk) andere werkzaamheden, vergoeden materiële schade, helpen bij aangifte politie
- Aanspreken van daders op gedrag

Inspectie SZW, waar let men op?

10. Regeling gericht op aanpak daders
- Welke acties richting dader?
 - Afhankelijk van ernst incident
 - Bv waarschuwing, toegangsverbod, beëindiging dienstverlening, aangifte politie
 - Verhalen van geleden schade op de dader

Inspectie SZW, waar let men op?

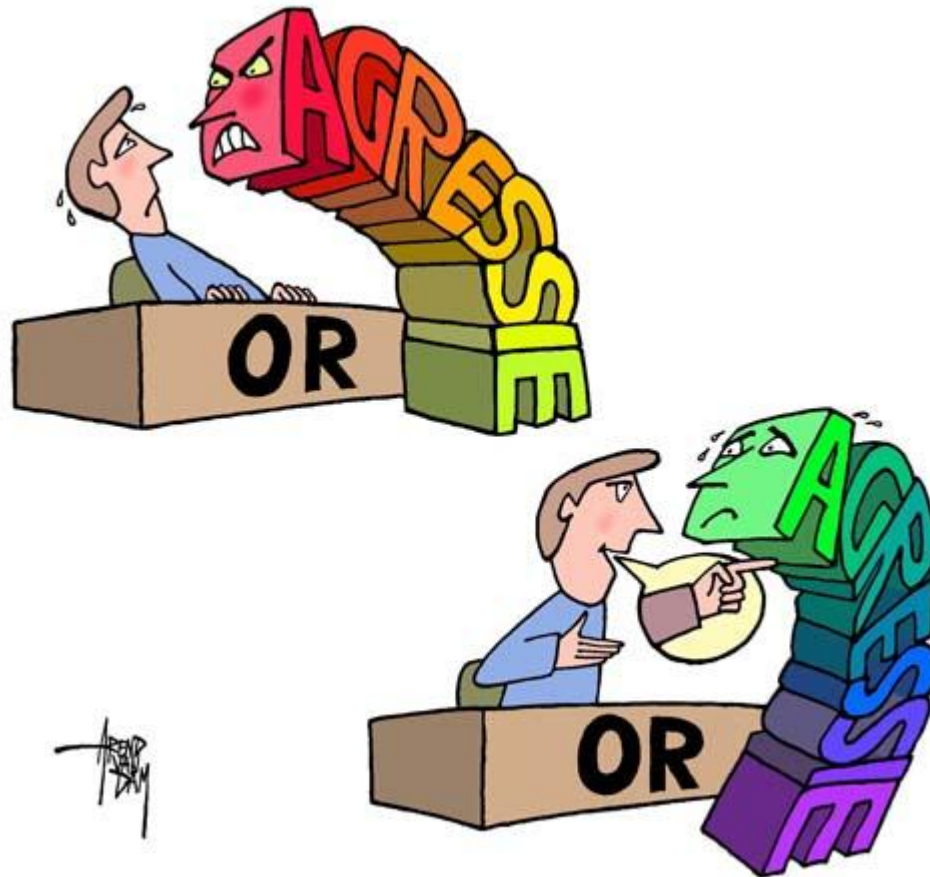
11. Periodieke evaluatie beleid en maatregelen

- Regelmatige evaluatie (met ondernemingsraad en cliëntenraad)
- Effectiviteit van maatregelen en voorzieningen
- Doel verbeteren van aanpak en terugdringen van incidenten agressie en geweld.

Inspectie SZW, waar let men op?

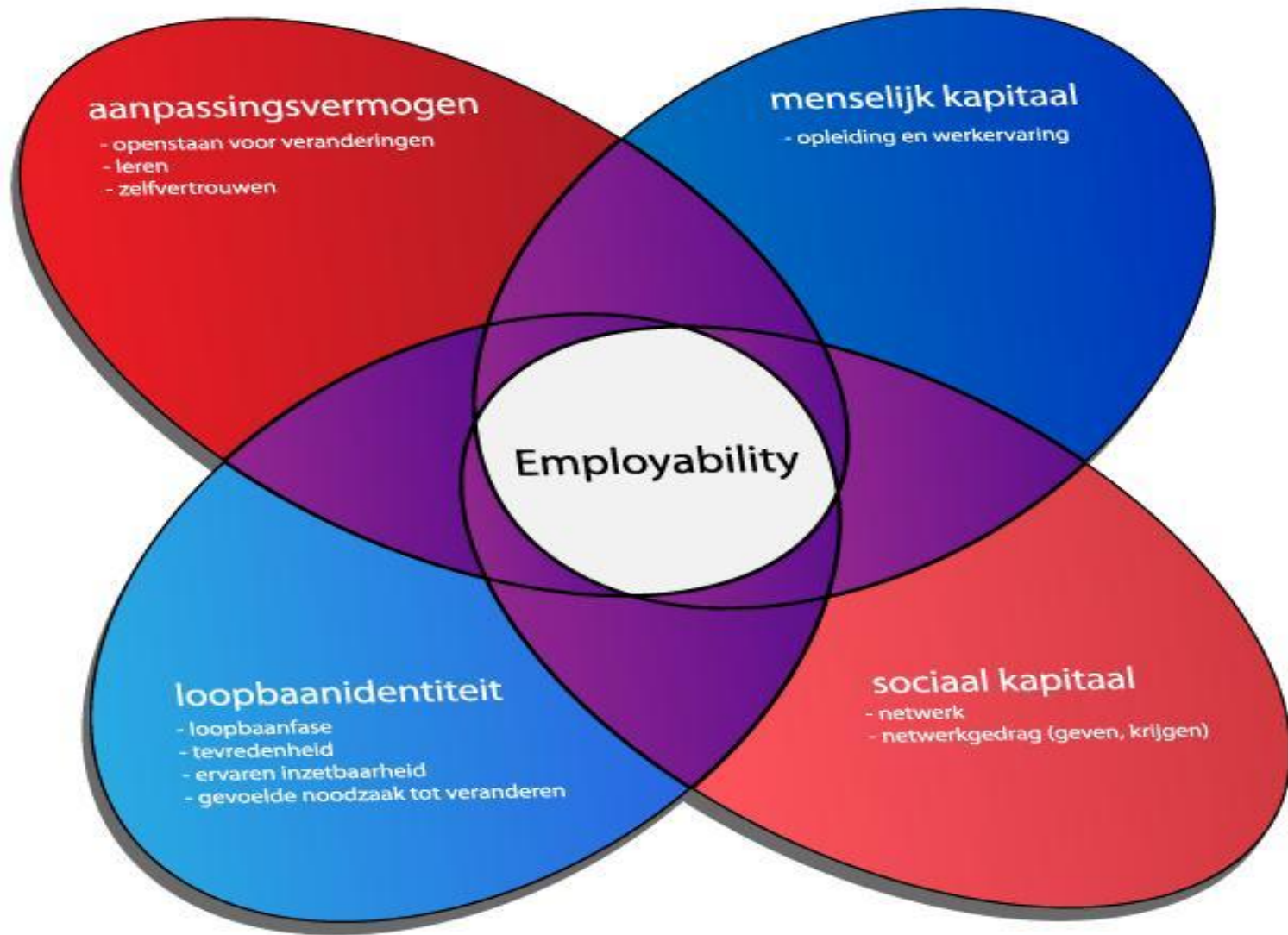
- Mogelijkheid om online meldingen te doen
- Werkgever is verantwoordelijk voor voldoen aan arbowetgeving.
- Regelingen en RI&E met instemming van de ondernemingsraad.
- Mogelijkheid zelfinspectie “agressie en geweld” via www.zelfinspectie.nl/agressie

De praktijk van de ondernemingsraad



Naar duurzame inzetbaarheid

- Fysieke en geestelijke gezondheid
 - Plezier en lol in het werk
 - Stressreductie
 - Fysieke aanpassingen
- Loopbaanbeleid
- Mobiliteitsbeleid
- Flexibilisering en eigen regelmogelijkheden
- Ondersteuning door werkgever
- www.overduurzameinzetbaarheid.nl



Meer weten?

- **Arbocatalogi**
- www.arbocatalogusggz.nl
De arbocatalogus van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg (GGZ)
- www.profijtvanarbobeleid.nl
De arbocatalogus van de gehandicaptenzorg (GHZ)
- www.arbocatalogusjeugd zorg.nl
De arbocatalogus van de jeugdzorg (JZ)
- www.arbocatalogusvvt.nl
De arbocatalogus van de verpleeg- en verzorgingshuiszorg, thuiszorg, kraamzorg en jeugdgezondheidszorg (VVT)
- www.dokterhoe.nl
De arbocatalogus van de universitaire medische centra (UMC)
- www.betermetarbo.nl
De arbocatalogus van de algemene ziekenhuizen, categorale ziekenhuizen en revalidatiecentra (ZKH)

Vragen?

www.mzservices.nl
avissers@mzservices.nl