

## Tips tegen agressie en geweld

# Weg met etters

In de nieuwe Arbowet van 1 januari 2007 is het onderwerp pesten toegevoegd. Bovendien wordt de werkgever ook verplicht om beleid te voeren ter voorkoming van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk.

Koen Zonneveld, info@koemzonneveld.eu

### 1. Signalen oppakken

Neem signalen van agressie en geweld serieus. Het komt regelmatig voor dat collega's het idee hebben dat agressie en geweld 'er nu eenmaal bijhoren', en dat je als medewerker weerbaar moet zijn, er tegen moet kunnen. Maar de gevolgen van agressie, geweld en pesten kunnen erg groot zijn. Vaak komen de gevolgen pas later aan de oppervlakte, maar dan in versterkte mate. Een slachtoffer kan dan maanden uitgeschakeld zijn, vooral als het gaat om agressie, intimidatie, geweld of pesten door andere collega's. De signalen kunnen het startpunt zijn om aan de slag te gaan.

### 2. PSA risico's in RI&E opnemen

De OR kan er op letten dat de PSA risico's in de RI&E worden geïnventariseerd. Vooral in de wat oudere RI&E-instru-



menten staan vaak geen vragen over deze risico's. Het is ook bij de nieuwere instrumenten de vraag of de risico's van pesten in de RI&E staan, omdat pesten pas vanaf 1 januari 2007 in de Arbowet is gekomen.

### 3. Meetbare doelen

Op grond van de RI&E (en zondig een nader onderzoek na de RI&E) dient bepaald te worden welke doelen voor welke doelgroep de OR en de bestuurder willen bereiken.

### 4. Maatregelen voor PSA in plan van aanpak

De OR kan mede bepalen welke maatregelen genomen zullen worden. Bijvoorbeeld:

#### a. Leidinggevenden trainen en coachen

Leidinggevenden spelen een cruciale rol in het voorkomen en beheersen van PSA-risico's. Zij zullen als eerste moeten worden getraind. Het is verstandig als de leidinggevenden bij PSA incidenten gecoached kunnen worden. Zeker als het de eerste keer is dat zij met PSA te maken krijgen.

#### b. Voorlichting geven aan medewerkers

Voorlichting over PSA aan werknemers is verplicht, maar ook erg verstandig. Het kan bijdragen aan het ontstaan van een anti-PSA-cultuur in het bedrijf. Als er

agressie en geweld van klanten kan komen, moeten ook de klanten worden ingelicht over maatregelen en geldende gedragsregels.

#### c. Incidenten PSA registreren

Zoals voor elk risico geldt ook hier: meten is weten. Op basis van registratie kan er nog beter beleid worden gemaakt.

#### d. Vertrouwenspersoon instellen

Medewerkers met PSA problemen moeten bij een goed bereikbare en deskundig opgeleide vertrouwenspersoon terecht kunnen. Een goede vertrouwenspersoon weet precies wat zijn of haar rol is.

#### e. Klachtenregeling opstellen

Een goede klachtenregeling draagt bij aan een gevoel van veiligheid in het bedrijf. Het kan voorkomen dat willekeur ontstaat bij de afhandeling van klachten.

#### f. PSA op werkoverleg

Op het werkoverleg kan PSA regelmatig besproken worden. Zeker als er een incident heeft plaatsgevonden. Werkoverleg kan bijdragen aan het doorleven van normen en waarden in het bedrijf.

#### g. Beleid toetsen

Zorg ervoor dat het beleid getoetst wordt aan ervaringen en zondig wordt bijgesteld.

Voor meer informatie, ga naar [www.ORnet.nl](http://www.ORnet.nl) of [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl)