

Maatregeltype / statusstempel: Goedgekeurd door de Nederlandse Arbeidsinspectie 

Labels: voorlichting

Maatregel naar plaats in de Arbeidshygiënische Strategie: Wettelijke verplichting

Beschrijving van de maatregel:

Voorlichting over agressie en geweld is gericht op beheersing ervan. Agressie- en geweldstrainingen voor chauffeurs, beladers en medewerkers van milieustraten en ander afvalbedrijven zijn erop gericht om te leren omgaan met ongewenste situaties die voortkomen uit interacties met klanten als het gaat om aanbidding van afval en andere verkeersdeelnemers bij bijvoorbeeld belemmerende verkeerssituaties. Enkele algemene vuistregels voor het omgaan met agressie en geweld zijn (bron: arbohandboek van NVRD):

- Ga geweld uit de weg
- Houd afstand tussen de klant en jezelf
- Waarschuw een collega en schakel de bedrijfsbeveiliging in
- Wees niet bang om met agressie om te gaan
- Laat de klant uitspreken
- Toon begrip voor de emotie (niet voor het gedrag) van de klant
- Blijf zelf rustig, houd je eigen emotie in de hand (tel tot 10 voordat je reageert)
- Ga niet in discussie
- Gaat de klant schelden, scheld dan nooit terug
- Denk om je zelfbeheersing (blijf tot 10 tellen)
- Verwijs naar de bedrijfsregels over agressie en ongewenst gedrag
- Als de situatie uit de hand dreigt te lopen: geef het telefoonnummer van het bedrijf en verzoek om met je leidinggevende te bellen
- Als je de klant hebt doorverwezen naar je leidinggevende, meld dit dan ook direct via de telefoon of mobilofoon
- Meld de agressie als incident
- Praat met een vertrouwd persoon over het incident

WAT IS VERPLICHT?

Voorlichting gaat over de volgende elementen:

- herkenning van het risico van agressie en geweld
- de risico's van bepaald gedrag in situaties van agressie en geweld
- (communicatieve) middelen die medewerkers kunnen inzetten als zij geconfronteerd worden met (dreigende) agressie en geweld om (de gevolgen) van agressie en geweld te beperken
- mogelijkheden om anderen te alarmeren in geval van een incident
- mogelijkheden voor opvang en de rol van een vertrouwenspersoon
- het bhv-plan en het registreren van incidenten

Medewerkers die met agressie te maken hebben of niet goed weten hoe ermee om te gaan, krijgen van de werkgever een cursus Omgaan met agressie aangeboden. Omgaan met agressie is namelijk te leren! Voorlichting en onderricht over het risico en de maatregelen van agressie en geweld wordt:

- voor de eerste aanvang van de werkzaamheden gegeven
- minimaal 1 keer per 5 jaar herhaald
- als zich een incident heeft voorgedaan of als de omstandigheden daartoe aanleiding geven opnieuw verzorgd

Werknemers zijn wettelijk verplicht om aan de aangeboden voorlichting en onderricht deel te nemen.

Beoogd effect:

Doel van deze wettelijke verplichting is dat medewerkers leren omgaan met agressie en geweldssituaties tijdens het werk in geval van conflictsituaties met andere verkeersdeelnemers en/of klanten.

Meer informatie:

- Nederlandse Arbeidsinspectie, Basisinspectiemodule Arbozorg: VOeT (Voorlichting, Onderricht en Toezicht) ^[1] 2015

Wet- en regelgeving:

- Artikel 8 Arbowet inzake Voorlichting en onderricht
- Artikel 2.15 lid 2 Arbobesluit inzake Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

Links

[1] <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/richtlijnen/2015/06/15/bim-arbozorg-voet>