



AGRESSIE EN GEWELD

Medewerkers van bos- en natuurorganisaties worden regelmatig geconfronteerd met intimiderend, agressief of zelfs gewelddadig gedrag van het publiek. Dit geldt zeker voor buitengewoon opsporingsambtenaren, maar ook in andere functies is dit het geval, bijvoorbeeld bij boswachters, medewerkers in het veld of in het bezoekerscentrum.

Agressie en geweld van externen hebben een veel grotere impact op medewerkers dan doorgaans wordt gedacht. Organisaties moeten er daarom voor zorgen dat zij hun medewerkers hiertegen beschermen in het kader van een aanpak gericht op het voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting (PSA), zoals dit in de wet wordt genoemd. Zie voor meer informatie over ongewenste omgangsvormen ook het hoofdstuk [Werkdruk en ongewenste omgangsvormen](#).



Knelpunten

- Agressie, geweld en intimidatie van omstanders in de openbare ruimte kan leiden tot stress en angst en daardoor tot het slechter functioneren van medewerkers (vermindering productiviteit).
- In extreme gevallen kan dit leiden tot lichamelijk letsel, langdurig ziekteverzuim of het uittreden uit de sector/ het bedrijf.
- Werkdruk in piekperiodes



De brancheafspraken

- Breng in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie de risico's in kaart: waar, wanneer, met welke risico's en op welke wijze krijgen medewerkers met vormen van intimidatie, agressie en geweld te maken?
- Zorg dat medewerkers en leidinggevende weten hoe te handelen wanneer zij geconfronteerd worden met intimidatie, agressie of geweld. Zorg indien nodig voor een training op dit gebied.
- Registreer incidenten.
- Stel duidelijke regels op voor de opvang en nazorg bij incidenten.
- Spreek af bij welke incidenten aangifte wordt gedaan bij de politie.



Checklist

DAGELIJKSE PRAKTIJK

- Zorg dat u op de hoogte bent van de regels in de organisatie over de omgang met publiek en omstanders, de werkwijze bij incidenten en de nazorg bij incidenten.
- Houd u aan de regels die er zijn over het al dan niet alleen optreden, het gebruik van geweldsmiddelen, inschakelen van de politie en dergelijke.
- Registreer consequent de incidenten waar u mee te maken heeft gekregen.
- Steun collega's die te maken hebben gehad met vervelende incidenten. Stoer doen helpt niet, elkaar serieus nemen en steunen wel.
- Maak gebruik van de trainingen die er worden gegeven met als doel beter om te kunnen gaan met agressie en geweld.
- Voorkom irritatie bij publiek en verkeersdeelnemers, bijvoorbeeld tijdens het laden en lossen en het transport van losse lading.
- Leg bij overtredingen altijd goed uit wat de regels zijn en waarom deze gelden.

TOELICHTING OP DE MAATREGELEN

ORGANISATIE EN VOORBEREIDING

Preventieve maatregelen

- Breng in kaart in welke functies, op welke plaatsen en momenten medewerkers worden zijn geconfronteerd met intimiderend, agressief of gewelddadig gedrag van bezoekers of omstanders.
- Stel op basis van deze inventarisatie vast welke preventieve maatregelen er kunnen worden genomen, zoals: aanpassing van tijden waarop bepaalde werkzaamheden plaatsvinden, werken met meerdere personen, inzet van buitengewoon opsporingsambtenaren, gebruik van communicatiemiddelen, en alarmeringsmiddelen, inrichting bijvoorbeeld van de balie, afspraken maken over de veiligheid van de medewerkers bezoekerscentra voor de geldhandelingen, afspraken met politie, duidelijke werkwijze/procedure tijdens incidenten, inzet van geweldsmiddelen, training van medewerkers en leiding. Betrek medewerkers (en de ondernemingsraad) actief bij het opstellen hiervan. Niet iedere medewerker reageert hetzelfde op agressie en intimidatie. Zorg daarom bij het nemen van maatregelen niet alleen voor het vergroten van de feitelijke veiligheid, maar ook het verhogen van het veiligheidsgevoel.
- Maak apart afspraken met de politie over samenwerking, bijvoorbeeld over het invoeren



van assistentie, het gebruik van communicatiemiddelen, uitwisseling van kennis en informatie en uitwisseling van gegevens.

- Stel de maatregelen op schrift en zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn. Bespreek de maatregelen regelmatig in het werkoverleg.
- Stel samen met de medewerkers gedragsregels op over de omgang tussen de medewerkers en het publiek. Op internet zijn diverse voorbeelden van gedragscodes te vinden. Koppel de code aan de eigen, interne gedragscode waarin de omgang tussen medewerkers onderling is beschreven.
- Waarborg dat ook uitzendkrachten, stagiairs, gedetacheerden of andere losse krachten op de hoogte zijn van de gedragscode en de interne maatregelen.
- Hanteer een registratiesysteem voor het melden van incidenten. Wees duidelijk over wat wel en niet gemeld moet worden. Zorg voor een gebruiksvriendelijk registratiesysteem, dat gemakkelijk is in te vullen, bij voorkeur ook vanuit huis.
- Spreek met leidinggevenden af dat het thema agressie en geweld van publiek regelmatig aan de orde komt op het werkoverleg, bijvoorbeeld door het nabespreken van incidenten. Streef een reële benadering na: stoer doen helpt niet, elkaar serieus nemen wel.
- Zorg voor adequate training van die medewerkers die in hun functie geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld. Voor sommige medewerkers kan volstaan worden met een training die de weerbaarheid vergroot. Anderen zullen getraind moeten worden in het omgaan met agressief en gewelddadig gedrag, bij voorkeur in een face-to-face training met behulp van acteurs. Specifieke training is nodig voor die medewerkers die gebruik mogen maken van vormen van geweldsmiddelen.

Werkwijze tijdens en direct na incidenten

- Zorg dat medewerkers weten wat zij moeten doen als zich een incident voordoet. Het gaat dan om zaken als de bejegening van bezoekers/omstanders, het gebruik van communicatiemiddelen, het gebruik van geweldsmiddelen en het inschakelen van politie. Oefen dit regelmatig met de betrokkenen.
- Spreek intern duidelijk af welke leidinggevende(n) moet(en) worden ingeschakeld als zich een ernstig incident voordoet. Zorg dat deze leidinggevende(n) die maatregelen kunnen en mogen nemen die op dat moment nodig zijn.
- Bespreek meer ernstige incidenten altijd na en bekijk of de interne afspraken of procedures aanpassing behoeven.

Opvang en nazorg

- Maak in de organisatie afspraken over de opvang en nazorg van slachtoffers van



incidenten. Duidelijk moet zijn: wie de eerste opvang van de medewerker(s) direct na een incident voor zijn/haar rekening neemt, hoe de leidinggevende wordt ingeseind, welke rol de bedrijfsarts of het bedrijfsmaatschappelijk werk heeft en hoe eventuele aangifte bij de politie wordt verricht.

- Zorg dat leidinggevendenden om kunnen gaan met de gevolgen/effecten van incidenten bij hun medewerkers. Dit vergt bijvoorbeeld gespreksvaardigheden en vaardigheden om signalen te herkennen. Geef hen hiertoe indien nodig een training.

Achtergrondinformatie

Agressie van derden (publiek/omstanders, bezoekers, klanten) doet zich niet overal even vaak voor en niet overal in dezelfde vorm. Zo zullen sommige medewerkers vooral geconfronteerd worden met intimiderend gedrag via telefonische contacten of aan de balie. Anderen hebben juist te maken met agressief gedrag in het veld: bij het aanspreken van mensen op overtredingen of onwenselijk gedrag, zoals het los laten lopen van honden of misbruik van de openbare ruimte (motorcrossers, dumpen van afval). Ook het afzetten van wegen of het kappen van bomen kan tot vervelend gedrag leiden van omstanders. Onderzoek van Staatsbosbeheer wijst uit dat tussen 44 en 61 procent van de medewerkers van verschillende organisaties te maken heeft (gehad) met verbale agressie, en tussen 11 en 24 procent betrokken is geweest bij een incident waarin zich fysieke agressie heeft voorgedaan.

De Arbowet verplicht de werkgever om een beleid te voeren waardoor eventuele schadelijke gevolgen van psychosociale arbeidsbelasting (PSA, waaronder de factoren agressie en geweld) voor de gezondheid van medewerkers zo veel als mogelijk worden beperkt. Om dit te kunnen doen is het in kaart brengen van situaties waarin medewerkers in de eigen organisatie hiermee geconfronteerd worden de eerste stap in een preventieve aanpak. Zo kan vooraf bekeken worden of situaties te vermijden zijn en anders welke maatregelen van te voren te nemen zijn waardoor de agressie ter plekke wordt beperkt. Er is vaak meer te doen dan van tevoren wordt gedacht, zoals een goede voorbereiding om zo de tijdsduur van overlast beperken, bepaalde werkzaamheden op andere tijden uitvoeren, andere benadering van omstanders, met zijn tweeën op groepen afgaan of tijdig assistentie van de politie inschakelen. Dergelijke afspraken vormen de basis voor intern beleid, waarin afspraken zijn vastgelegd hoe om te gaan met situaties waarin intimidatie, agressie en geweld zich kunnen voordoen. Daarnaast moet duidelijk vastgelegd zijn welke maatregelen en procedures er gelden om adequaat te kunnen reageren als zich incidenten voordoen, alsmede de werkwijze bij het afhandelen van incidenten en de opvang van / nazorg aan medewerkers.



MEER INFORMATIE

- [Definities](#)
- [Checklist medewerker](#)
- [Checklist voor leidinggevenden](#)
- [Bijlage 4 Vragenlijst Agressie en geweld op het Werk](#)
- [Document 6 Beuken en Sparren managementinformatie](#)
- [Toolkit agressie en geweld \(VBNE\)](#)