arbokennisnet

Samenvatting

Agressie en geweld

Opgesteld door

Helger Siegert

Marjolein Bastiaanssen

Peter Wielaard

Sieuwke Ronner

Sonja Rispens

Reviewer

Toon Taris

Wat is agressie en geweld?

Onder agressie en geweld worden hier alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een werknemer wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door klanten, gasten, burgers, cliënten of patiënten (externe agressie). Agressief gedrag ontstaat in een interactief proces, waarbij de verschillende belangen aanleiding geven tot agressie. Verbale en fysieke agressie wordt in de regel voorafgegaan door een periode van spanningsopbouw, waarbij eerdere gebeurtenissen gevoelens van frustratie bij de dader hebben opgeroepen. Klanten, burgers, patiënten zijn steeds mondiger geworden en verwachten snelle service. Niet alle dienstverlenende organisaties zijn in staat om aan die verwachtingen te voldoen. Het niet direct geholpen worden in het ziekenhuis of bij de balie van een sociale dienst bijvoorbeeld valt buiten verwachting van de gehaaste klant. Dat leidt tot frustratie, agressie en in extreme gevallen tot fysiek geweld en soms zelfs tot doodslag. De werknemer wordt door het agressieve gedrag gedwongen tot handelingen, die in strijd zijn met de belangen van de organisatie of zijn persoonlijke integriteit.

Uitingsvormen

Er zijn drie uitingsvormen.

Verbale agressie: met stemverheffing spreken, schreeuwen, schelden, vloeken en lastigvallen. Ook discriminerende opmerkingen kunnen als agressief worden opgevat. Deze uitingsvormen zijn zowel in persoonlijk als in telefonisch contact mogelijk.
Fysieke agressie: fysieke bedreigingen zoals dreigen met slaan, schoppen, of het gebruik van wapens en het uitvoeren van agressief gedrag zoals schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen, beroven, brandstichting en vandalisme. In extreme gevallen kunnen medewerkers zelfs te maken krijgen met een gijzeling en moord.
Psychische agressie: dreigen (verbaal of schriftelijk), chanteren, vernederen, intimidatie en pesten. Deze vorm van agressie wordt uitgebreid beschreven in het dossier Pesten (/psa__pesten/kennisdossiers).

Gezondheidseffecten

Medewerkers of getuigen van fysieke geweldsincidenten hebben in vergelijking tot werknemers zonder deze ervaring een hogere kans op emotionele overbelasting. Het gaat daarbij om gevoelens van kwetsbaarheid, machteloosheid, ontwrichting, angst en levensbedreiging. In het leven van de werknemer, die te maken heeft gehad met ernstige vormen van verbale en fysieke geweld zijn de voorspelbaarheid, rechtvaardigheid en veiligheid van het leven aangetast. Er is bij hen sprake van een grotere herstelbehoefte en er komen meer stressklachten voor, die leiden tot gezondheidsklachten. In ernstige gevallen kan zelfs een posttraumatische stressstoornis ontstaan. Vaak leiden deze ervaringen tot een toename van het ziekteverzuim en tot arbeidsongeschiktheid, tijdelijk dan wel blijvend.

Effecten op functioneren

Ook collega's en omstanders kunnen in meer of mindere mate te maken krijgen met gevoelens van ontwrichting van hun leven of getraumatiseerd raken. Diverse medewerkers geven aan dat ze minder plezier in hun werk hebben, minder betrokken zijn bij hun werk en minder goed functioneren ten gevolge van agressie op het werk. Het gevolg daarvan is gebrek aan concentratie, verminderde coördinatie en geprikkeldheid die de kans op fouten maken en daarmee de kans op ongelukken vergroot. De kwaliteit en de productiviteit nemen af, mede ten gevolge van een groter personeelsverloop.

Omvang

Bijna 20% van de bedrijven geeft aan dat zij in het afgelopen jaar klachten over agressie en geweld hebben gehad. Naar schatting zijn er jaarlijks 15 dodelijke slachtoffers te betreuren als gevolg van fysiek geweld. In de afgelopen jaren is er een toename geconstateerd van alle vormen van agressie en geweld.

Kosten

De kosten ten gevolge van alle vormen van ongewenst gedrag, dus pesten, seksuele intimidatie en andere vormen van agressie worden geraamd op 4 miljard Euro per jaar. Het gaat hierbij niet alleen om kosten ten gevolge van ziekteverzuim en WAO/WIA uitkeringen, maar ook om kosten voor overplaatsing, her- en bijscholing, outplacement of ontslag.

Risicofactoren

Agressie en geweld lijkt vaker voor te komen in organisaties met een onduidelijk beleid over wat mag en wat niet mag. Het is dus belangrijk aan klanten, burgers, patiënten te laten weten wat gepast gedrag is en welke maatregelen er genomen worden bij ongepast gedrag. Organisaties met klantonvriendelijk beleid lopen een hoger risico op agressie en geweld. Zorg er dus voor dat je afspraken nakomt en dat de informatie die aan klanten wordt verstrekt juist is. Zorg ook voor goede producten en service. Veel agressie en geweld wordt ook opgeroepen door de (door de klant) ervaren procedurele onrechtvaardigheid. Met transparante, eerlijke en rechtvaardige procedures kunnen agressie en geweld worden geminimaliseerd.

Risicosectoren

Sectoren agressie en geweld vaker voorkomt dan gemiddeld zijn

Gezondheidszorg/welzijn/gehandicaptenzorg
Onderwijs
Politie en justitie
Horeca
Handel
Openbaar bestuur, zoals gemeenten, CWI, UWV

Risicoberoepen

Beroepen met veel klantencontacten lopen meer risico op verbale en fysieke vormen van agressie en geweld, en dan speciaal de beroepen met de volgende kenmerken:

Omgaan met waardepapieren of geld, zoals kassiers, begeleiders van geldtransporten, bedienden van banken, ziekenfondsen of de post, koeriers, veiligheidspersoneel.
Het verstrekken van zorg , advies, onderwijs en training, zoals verpleegkundigen, ambulancepersoneel, maatschappelijk werkers, uitzendconsulenten, onderwijzend personeel, personeel van CWI en sociale diensten.
Het uitvoeren van de toepassing en handhaven van de wetgeving, zoals politieagenten, controleurs van het openbaar vervoer, bewakers, wethandhavers in gemeenten.

Het hebben en onderhouden van contact met potentieel gewelddadige personen, zoals cipiers, personeel van hotels en restaurants, personeel van psychiatrische instellingen.
Alleen werken: verkopers, huis aan huis verkopers, taxichauffeurs, chauffeurs van het openbaar vervoer, herstellers aan huis, bestellers, uitbaters van een tankstation.
's Nachts werken, zoals taxichauffeurs en uitbaters van tankstations. Deze beroepen hebben een vele malen grotere kans op beroving, geweld en zelfs moord volgens een Australische studie.

Risicogroepen

Jongeren, met name jongeren met tijdelijke contracten, homoseksuelen, allochtonen lijken vaker slachtoffer te zijn van agressie en geweld.

Hoe is te achterhalen waar er sprake is van agressie en geweld?

Landelijk worden cijfers over ongewenste omgangsvormen verzameld via de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) en het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS). In organisaties wordt gebruik gemaakt van de Risico-inventarisate en –evaluatie, die een globaal beeld geeft van (seksueel) ongewenst gedrag. Voor verdiepend onderzoek wordt onder andere gebruik gemaakt van de gevalideerde Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA). Hierin is een aparte vragenlijst ontwikkeld voor lichamelijke agressie, serieuze bedreiging en lastig gedrag. Ook met de LEidse Mobbing Schaal-II (LEMS-II) kan gemeten worden waar en hoeveel er gepest wordt. Daarnaast kunnen signalen gebruikt worden uit POP's, exit-interviews, klachtenmeldingen en verzuimcijfers voor nader onderzoek naar vormen van ongewenst gedrag.

Wat zegt de wet over agressie en geweld?

Het wettelijk kader is de Arbowet (lid 2, artikel 3) van 2007, waarin de term 'psychosociale arbeidsbelasting' is ingevoerd. Hieronder worden werkdruk, pesten, seksuele intimidatie en agressie en geweld verstaan.
"*De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting*"

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting. De daaraan verbonden risico's voor de werknemer moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en -evaluatie.

Wat is er aan te doen?

Preventieve maatregelen

De aanpak van agressie en geweld door mensen van buiten de organisatie richt zich vooral op het voorkomen ervan. Daarvoor is een aantal beleidsmaatregelen van belang, zoals het geven van goede voorlichting aan klanten, gasten, patiënten van wat gepast en ongepast gedrag is, het aanstellen van een vertrouwenspersoon en een duidelijke klachtenregistratie en –protocol. Daarnaast moet expliciet en duidelijk zijn voor klanten dat agressie en geweld niet wordt getolereerd.

Zero-tolerance beleid

Zero-tolerancebeleid en duidelijkheid over welke gedragingen niet getolereerd worden leidt volgens (summier) onderzoek tot succesvolle preventie van ongewenste omgangsvormen. Zero-tolerancebeleid omvat

Publieke posters met de boodschap dat alle vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd
Een trainingsdag waarbij werknemers wordt geleerd agressie niet te tolereren
Een waarschuwingssysteem voor bezoekers dat uiteindelijk kan resulteren in een bezoekverbod. In combinatie met een agressietraining voor medewerkers leidde dit beleid tot afname van het aantal incidenten.

Frustratie voorkomen

Veel agressie is het gevolg van enige vorm van frustratie. Een klantgerichte houding, oog hebben voor verschillen in cultuur, geloofsovertuiging, levensopvatting, en het omgaan met frustratie van de klant dragen bij aan het voorkómen van agressie en geweld. Medewerkers kunnen daarvoor trainingen volgen. Maar ook het zorg dragen voor hun eigen veiligheid, het aangeven van grenzen draagt bij aan het voorkomen van agressief gedrag door externen.

Fysieke factoren

Bij het al of niet ontstaan van agressie en geweld spelen fysieke factoren een belangrijke rol: de wijze waarop een gebouw is ontworpen, de temperatuur (letterlijk verhit raken) en de verlichting.
Te weinig verlichting, werkplekken achteraf en afwijkende werktijden kunnen in de hand werken dat potentiële daders zonder de aanwezigheid van collega's of andere klanten, die als sociale controle kunnen dienen, agressief gedrag vertonen.

Beheersmaatregelen

In tweede instantie zijn de maatregelen gericht op de opvang van de medewerker die slachtoffer is van agressie en geweld, het oplossen van eventuele conflicten die aanleiding zijn (geweest) voor het ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende en adviserende rol bij de opvang. Hij of zij adviseert in de afhandeling van de klacht en de opvang van het slachtoffer. Daarnaast zijn het sanctioneren van elke vorm van grensoverschrijdend gedrag en het toezien op het handhaven van het beleid voorwaarden om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan en op termijn te voorkomen. Maar ook het zorgen voor een veilige werkplek, een veilige werkomgeving draagt bij aan het voorkomen van agressie en geweld.

Implementatie

Bij de implementatie van beleid is het belangrijk om een zo breed mogelijk draagvlak te creëren in de organisatie. Met een projectaanpak kunnen medewerkers zelf betrokken worden bij de invoering van de maatregelen. Doorslaggevend voor het daadwerkelijk verankeren van het beleid is echter de rol van het management. Dat moet zich zonder meer achter het beleid

stellen.

Wie gaan slim om met dit probleem?

Veel organisaties zijn zich inmiddels bewust van de gevolgen van psychosociale arbeidsbelasting, specifiek van agressie en geweld. Zo zijn er bijvoorbeeld al veel initiatieven te zien, onder andere bij de lokale overheid. Centraal in dit beleid staat het creëren van een omgeving die frustratie voorkomt. Intern worden incidenten van agressie en geweld besproken en is er aandacht voor de gevoelens van onveiligheid van de medewerkers. Daarvoor zijn maatregelen getroffen in de vorm van een meldingssysteem bij huisbezoeken. In andere organisaties zijn medewerkers voorzien van een alarmsysteem. Ook worden medewerkers getraind in het omgaan met agressie en geweld. Dit draagt bij aan heeft tot een betere werksfeer, waardoor medewerkers zich veiliger voelen en beter toegerust zijn om te gaan met agressie en geweld.

Effect maatregelen

Deze maatregelen zijn enerzijds gericht op het doen afnemen van frustratie, vaak de aanleiding tot agressie en geweld. Anderzijds dragen de maatregelen bij aan de weerbaarheid van de medewerkers tegen agressie en geweld. Exacte cijfers van de effecten ontbreken. Dat komt omdat ongewenste omgangsvormen nog niet apart worden gemeten. Maar ook nog niet in alle organisaties worden klachten gemeld en systematisch geregistreerd. Het ministerie van Sociale Zaken heeft een rapport samengesteld met voorbeelden van goede praktijken. Er zijn veel goede initiatieven, maar er is nog weinig zicht op de effecten van de maatregelen. Daarom de volgende tips.

Tips

Onderken het probleem. In alle organisaties komen in meerdere of mindere mate ongewenste omgangsvormen voor.
Voer een nulmeting uit naar de aard en omvang van ongewenst gedrag bijvoorbeeld door een goede, specifieke vragenlijst. Specialistische bureaus kunnen daarin behulpzaam zijn.
Onderzoek wat mogelijke oorzaken zijn in de organisatie van ongewenste omgangsvormen.
Ontwikkel passende preventieve beleidsmaatregelen en stel meetbare doelstellingen op.
Ontwikkel protocollen en klachtenprocedures.
Zorg dat er ook anoniem gemeld kan worden.
Zorg voor een werkbare klachtenregistratie.
Zorg dat er een deskundige vertrouwenspersoon en een klachtencommissie wordt aangesteld.
Creëer een zo breed mogelijk draagvlak voor de beleidsmaatregelen. Zorg vooral dat het management achter de maatregelen staat.
Geef effectieve voorlichting over gewenst gedrag.
Zorg dat vastgesteld wordt wie waarvoor verantwoordelijk is in de hiërarchische lijn en in de arboprofessionele zorg.
Zorg dat de maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd en ingepast in bestaande procedures van bijvoorbeeld beoordelen en functioneren.
Zorg voor goede opvang voor slachtoffers van ongewenst gedrag.
Meet de effecten, evalueer het beleid en stel het, waar nodig, bij.
Maak de organisatie attent op het belang van een veilige werkomgeving.