

## ***Informatie agressie & geweld voor werkgevers en P&O***

### **Ongewenst gedrag in de beveiliging**

**Tip!**

Bestel de gratis boekjes voor beveiligers. Print de informatie voor leidinggevenden en verspreid dit. Bespreek de aanpak die bij jullie past.

Incidenten en lastig en agressief gedrag kosten onnodige tijd en energie. Werknemers kunnen er gespannen van raken, verliezen plezier in hun werk en kunnen er psychische klachten van krijgen of ziek worden. Dat is niet goed voor de werknemer, de opdrachtgever en de ondernemer. Het kan leiden tot verzuim en verloop van goede krachten.

Geweld en agressie kunnen ook het imago van je bedrijf beschadigen.

Er zijn verschillen soorten van hinderlijk gedrag en agressie namelijk:

- Hinderlijk/Lastig gedrag
- Agressief gedrag

### **Bedreiging**

Dit is het dreigen met - in de meeste gevallen - lichamelijk geweld of de dood, tegen een persoon, zijn naasten of eigendommen. Bedreigingen kunnen op verschillende manieren worden geuit en zijn soms heel subtiel. Een bedreiging is vaak intimiderend en beangstigend.

### **Hinderlijk gedrag en agressie: wat moet u er mee?**

De werkgever moet aantonen dat hij actief bezig is met het voorkomen van lastig gedrag, agressie en geweld, dat hij plannen maakt en uitvoert, deze plannen evalueert en bijstelt. De Arbowet schrijft voor dat de werkgever aan de slag moet met het beperken van hinderlijk gedrag en agressie. Er zijn grofweg drie momenten waar de werkgever zich op kan richten.

1. Preventief: maatregelen om incidenten te voorkomen;
2. Signaleren;
3. Nazorg: opvang regelen.

### **Wat regelt u preventief?**

Preventieve maatregelen zijn maatregelen die voorkomen dat situaties met agressie & geweld zich voordoen. De arbeidsomstandigheden van de werknemers moeten in orde zijn. Dit checkt u door de RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) die speciaal voor de branche is ontwikkeld, uit te voeren.

**Advies:**

Vul de RI&E samen met beveiligers in en maak samen het Plan van Aanpak. De RI&E kunt u gebruiken als basis voor een structurele en beleidsmatige aanpak. Deze is wettelijk verplicht.

Er is een digitale RI&E ontwikkeld voor de branche. U kunt de digitale branche RI&E downloaden via de website <https://www.beveiligingsbranche.nl/branche-ri-e/>

### **Veiligheid vormgeven**

Onderwerpen die horen bij het voorkomen van incidenten zijn:

#### **Werken met elektronische maatregelen**

Uw werknemers beschikken over goed werkende alarmsystemen:

- de werking ervan wordt regelmatig gecontroleerd;
- de werking wordt geoefend met de opdrachtgever.

Uw werknemers kunnen een noodknop gebruiken, waarna de centrale contact kan opnemen met de politie.

#### **Investeren in arbeidsmiddelen**

Van belang is dat werknemers in veilige bedrijfswagens rijden en dat u het wagenpark regelmatig laat controleren op veiligheid. Ook moeten werknemers veilige en goed werkende communicatiemiddelen tot hun beschikking hebben. Zorg dat u de apparatuur up to date houdt.

#### **Afspraken met politie, brandweer en GGD**

- Wat gebeurt er als u een overvalknop indrukt?  
De politie komt niet zomaar, u moet schriftelijke toestemming hebben en de alarmcentrale moet in het bezit zijn van een kopie daarvan.
- Weet iedereen wat er moet gebeuren?  
De afspraken met politie, brandweer en GGD moeten helder zijn voor uw werknemers, de centralist en de opdrachtgever.
- Heeft u bij de politie een vaste contactpersoon of bijvoorbeeld contact met een wijkagent?
- Overleg eens per jaar met de contactpersoon en bespreek wat uw werknemers tegen komen. Kijk welke punten u gezamenlijk kunt verbeteren. Vier ook wat goed gaat.

#### **Opleiding sociale vaardigheden**

- Door onhandig te communiceren kan agressie verstrekt worden.
- Door goed te communiceren kan ongewenst gedrag verminderd worden.
- De basisopleiding Beveiliging besteedt aandacht aan sociale vaardigheden die nodig zijn voor het werk.

#### **Veiligheid bij de opdrachtgever**

Er wordt gewerkt op de locatie van de opdrachtgever. Om veiligheid te garanderen moet er met de opdrachtgever gesproken worden over:

- Huisregels
- Contractafspraken
- Veiligheidsplan
- Terreininrichting
- Inbraakpreventie
- Cameratoezicht

### **Huisregels**

De beveiligers kennen de huisregels bij de opdrachtgever. De huisregels worden zichtbaar voor bezoekers opgehangen.

### **Overleg en contractafspraken**

Werken werknemers in onveilige situaties die relatief eenvoudig te beïnvloeden zijn door de opdrachtgever? Hier kunt u door registratie achter komen. Als het goed is, komt u als werkgever voor uw mensen op. Daarom is het belangrijk hierover met de opdrachtgever afspraken te maken.

### **Veiligheidsplan**

- Zijn er bij de opdrachtgever geld of waardevolle goederen te vinden?
- Heeft de opdrachtgever een veiligheidsplan?
- Zijn uw werknemers van de afspraken en maatregelen op de hoogte?
- Hebben werknemers ermee geoefend mét de opdrachtgever?  
Uw werknemers moeten van de maatregelen en afspraken op de hoogte zijn. U wilt er, met de opdrachtgever, mee geoefend hebben om te kijken of alles naar behoren werkt.

### **Terreininrichting**

- Is er sprake is van overzicht, orde en netheid?
- Is het terrein vrijgehouden van beplanting die het zicht belemmert?
- Is er duidelijke bewegwijzering en routing?
- Staan containers in een aparte ruimte, zodat ze niet gebruikt kunnen worden als 'ram' of als opstap naar een raam?
- Is op het terrein sprake van goede verlichting?

### **Inbraakpreventie**

Kennen de beveiligers het sluitplan en het sleutelplan van de opdrachtgever? En de kassa-instructie?

### **Cameratoezicht**

Is het cameragebruik bekend bij de werknemers?

#### **TIP!**

Betrek werknemers bij plannen en maatregelen. Vul dus samen de RI&E in. Vraag werknemers welke risico's zij zien, met welke incidenten zij geconfronteerd worden, wat voor hen de hoogste prioriteit heeft en wat zij denken dat daaraan gedaan kan worden.

- Maak met elkaar het Plan van Aanpak: wat geven we prioriteit, waar kunnen we snel successen boeken, wat willen we op langere termijn aanpakken en evt. geld voor reserveren?
- Deel de afspraken met elkaar, zodat werknemers weten wat er van hun verwacht wordt en wat zij van de ondernemer mogen verwachten.

### **Registreren**

Welke maatregelen die er gezamenlijk getroffen zijn, blijken onvoldoende te werken? Wat moet er veranderd worden om het veiliger te maken? Wie heeft hierin de leiding? Om hier achter te komen moet u als bedrijf een registratie bijhouden. Registreren is het bijhouden van incidenten en kenmerken van die incidenten. U weet dan waarmee en hoe vaak uw beveiligers in aanraking komen met bepaalde incidenten.

Er bestaan drie soorten registratieformulieren: een turfstaat, een incidentregistratieformulier en een incident afhandeling formulier.

Voor iedereen, beveiligers en directe leiding, moet duidelijk zijn:

1. wat u als incident beschouwt;
2. dat incidenten geregistreerd worden;
3. op welke plek het registratieformulier te vinden is;
4. dat ze bij de directe leiding aan kunnen kloppen als ze iets willen melden over een incident;
5. wie de map met formulieren beheert.  
De directie besluit wie de formulieren verzamelt, analyseert en - met regelmaat - terugkoppelt aan de werknemers. Mensen blijven alleen maar registreren als ze zien dat er ook wat mee gebeurt.

Als u registreert, krijgt u informatie over uw eigen situatie, een overzicht van de belangrijkste knelpunten in de eigen praktijk en de gelegenheid die knelpunten aan te pakken. Stem registratieformulieren en werkwijzen zo veel mogelijk op elkaar af. Periodiek evalueren van incidenten draagt ertoe bij dat de opdrachtgever zich aan de afspraken houdt. Eventueel kunnen deze afspraken ook toegevoegd worden aan het Plan van Aanpak van de RI&E. Zo maakt u duidelijk wie wat doet, ook voor de Inspectie SZW.

### **Nazorg? Opvang na incidenten**

Opvang binnen het bedrijf werkt goed, als iedereen weet wat te doen. In de regel geeft de direct-leidinggevende aandacht aan werknemers die te maken hebben gehad met incidenten. Wanneer uw werknemers elders werken, is het dus zaak te weten te komen wat er is gebeurd. Bespreek dit met de opdrachtgever. In de brochure voor beveiligers en leidinggevendenden staan tips.

### **Organiseer hulp en communiceer het met de werknemers**

Afhankelijk van de afspraken van het bedrijf met derden zijn er verschillende mogelijkheden.

- Het Servicecentrum heeft een overeenkomst afgesloten met IVP voor psychologische hulpverlening en voor trauma opvang. Voor meer informatie, kijk op: <https://www.beveiligingsbranche.nl/trauma-opvang/> of bel naar (0183) 64 66 88.
- Heb je een contract met een arbodienst? Bespreek de voorwaarden over opvang.

### **Evalueer de nazorg jaarlijks**

De directie of P&O-medewerker bepaalt of de opvang voldoet. Vraag aan werknemers hoe nazorg verbeterd kan worden en regel dit in. Vaak kan dit weer leiden tot preventieve maatregelen.