

Maatregelen organisatie bij agressie, intimidatie en geweld

Risico: Agressie, intimidatie en geweld

Beschrijving: Agressie, intimidatie en geweld (verbaal en/of fysiek, op afstand of direct contact) kan (langdurig) lichamelijke en psychische gevolgen hebben.

Maatregelen organisatie bij agressie, intimidatie en geweld

- Inventariseer bij welke activiteiten en functies agressie en geweld kunnen voorkomen en in welke mate.
- Stel gedragsregels vast voor alle medewerkers. Leg afspraken met betrekking tot agressie en geweld vast in een protocol.
 - Laat medewerkers die werkzaamheden moeten verrichten waarbij problemen verwacht kunnen worden (zoals bij afsluiten van klanten of ontmantelen van hennepkwekerijen en illegale zenders in hoogspanningsmasten en andere fraudezaken) de werkzaamheden met twee personen uitvoeren en/of onder begeleiding van politie.
 - Laat medewerkers bij voorkeur geen werkzaamheden met een hoog risico op agressie en geweld uitvoeren in de eigen woonomgeving van de medewerker.
 - Laat werkzaamheden met een hoog risico op agressie en geweld door twee personen uitvoeren.
 - Zorg voor opvang en begeleiding na een escalatie en wijs medewerkers op deze mogelijkheid (traumabegeleiding en opvang).
- Leg vast op welke wijze de organisatie intern en extern omgaat met agressie, intimidatie en geweld tegen medewerkers (zoals brief naar agressor, gesprek met agressor, aangifte bij politie door bedrijf of persoonlijk).
- Ga na of agressie, intimidatie en geweld kunnen worden voorkomen door bedrijfsprocessen aan te passen.
- Ga na of er bouwkundige of technische maatregelen zijn die agressief of gewelddadig gedrag kunnen voorkomen of het effect ervan kunnen beperken.
- Geef medewerkers die een verhoogd risico lopen op verbale en fysieke agressie en geweld voorlichting, instructie en training hoe om te gaan met agressie en geweld.
- Bevorder meldgedrag bij incidenten met agressie en geweld.
- Registreer incidenten waarbij sprake is van agressie, intimidatie en geweld.
- Evalueer periodiek de meldingen van agressie, intimidatie en geweld.

Maatregel voor: Organisatie

Maatregel status: Goedgekeurd door de Nederlandse Arbeidsinspectie 

Datum: 20 juni 2011

Revisie informatie: 1e revisie 04-11-2014, 2e revisie 15-11-2018

Bron-URL: <https://develop3.dearbocatalogus.nl/maatregel/maatregelen-organisatie-bij-agressie-intimidatie-en-geweld>