

## Arbocatalogus UMC's: Agressie en geweld

NFU-10.2947 d.d. 12-03-10

---

### 1. Het risico

In de Arbowet<sup>1</sup> worden agressie en geweld samen met andere ongewenste omgangsvormen (seksuele intimidatie, en pesten), discriminatie en werkdruk genoemd als oorzaken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Psychosociale arbeidsbelasting kan ernstige gevolgen hebben voor het welbevinden en de gezondheid van werknemers en het beïnvloedt zowel de arbeidsomstandigheden, de werkprestaties, de werktevredenheid als de werksfeer.

### 2. Doelgroepen

Deze arbocatalogus geeft aan hoe de UMC's vormgeven aan de veiligheid en gezondheid van medewerkers en andere doelgroepen.

Agressie en geweld doet zich voor op drie niveaus, te weten: tussen de werknemer en de klant, tussen medewerkers onderling en tussen werknemer en leidinggevende. In deze Arbocatalogus wordt daarom rekening gehouden met deze drie hoofddoelgroepen<sup>2</sup>:

- leidinggevenden
- medewerkers
- klanten/bezoekers

Deze drie categorieën worden ook onderscheiden in de communicatie via de website.

### 3. Wettelijk kader

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is de werknemers te beschermen tegen agressie en geweld, dit is in juli 2009 uitgebreid met discriminatie. Agressie en geweld worden binnen de Arbowet geschaard onder de algemene term 'Psychosociale arbeidsbelasting' (PSA). De Arbowet kent voor dit risico zes doelvoorschriften<sup>3</sup>:

<b>Artikel nummer</b>	Doelvoorschriften in de Arbowet
<b>Artikel 3. lid 1</b>	De werkgever voert beleid gericht op goede arbeidsomstandigheden.
<b>Artikel 3. lid 2</b>	De werkgever moet risico's voorkomen en indien dat niet mogelijk is, deze risico's beperken.
<b>Artikel 5</b>	De werkgever inventariseert en evalueert de risico's en stelt een plan van aanpak op.
<b>Artikel 8</b>	De werkgever zorgt voor voorlichting, instructie en training aan medewerkers.
<b>Arbobesluit afdeling 4 PSA . Artikel 2.15 lid 1</b>	Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA stelt de werkgever maatregelen vast om PSA te voorkomen en/of te beperken.
<b>Arbobesluit afdeling 4 PSA . Artikel 2.15 lid 2</b>	Indien medewerkers worden blootgesteld aan PSA, dient de werkgever voorlichting en onderricht te geven.

<sup>1</sup> De arbowet heeft in dit kader betrekking op personeel, derden en bezoekers.

<sup>2</sup> Conform format Arbocatalogus opgesteld door LOAZ: "Inleiding Arbocatalogus UMC's" (NFU-090803 d.d. 13-03-09)

<sup>3</sup> Zie voor volledige tekst bijlage B van het integrale document NFU 10.1672

# LOAZ

## 4. Ambitieniveau UMC's

Er is bewust niet gekozen voor een heel specifieke omschrijving van grenzen van agressief en gewelddadig gedrag, maar voor een ambitieniveau. Het ambitieniveau omschrijft wat doelgroepen van elkaar en van UMC's mogen verwachten:

- Agressie en geweld mag in geen enkele situatie getolereerd worden.<sup>4</sup>
- Werknemers melden het incident altijd bij hun werkgever.
- Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd.
- Werknemers krijgen training en/of scholing over het effectief voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld.
- De werkgever geeft altijd (binnen 48 uur) een reactie naar de dader.
- Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader.
- De werkgever doet altijd aangifte bij een strafbaar feit.
- Aan slachtoffers wordt altijd nazorg aangeboden.

## 5. Maatregelen en middelen UMC's

### Procesvoorschrift

Elk UMC legt het beleid ten aanzien van agressie en geweld schriftelijk vast en maakt de inhoud van het beleid bekend bij alle medewerkers.

### Agendabepalingen

De onderwerpen die tenminste in het UMC-beleid voor agressie en geweld moeten zijn geregeld staan hieronder vermeld als agendabepalingen. Om invulling te geven aan dit beleid, zijn hieronder ook een aantal mogelijke uitwerkingen weergegeven, die uitgebreid en met toelichting beschreven zijn in document NFU 10.1672 dat als bijlage is opgenomen in deze catalogus:

Agendabepalingen	Mogelijke uitwerking
<b>1 Voorkomen</b>	1.1 Risico's inventariseren en evalueren
	1.2 Normen en huisregels opstellen
	1.3 Gedragscodes en instructies voor werknemers opstellen
	1.4 Personeel voorlichten, trainen en instrueren
	1.5 Creëren van veilige werkprocessen, werkomgeving en gebouwen
	1.6 Vergroten van de samenwerking van teams en leidinggevende, gericht op veilig werken
	1.7 Samenwerken met andere organisaties bij de aanpak van agressie en geweld.
	1.8 Duidelijke voorlichtingscampagne voor de doelgroepen over de genomen maatregelen en het gevoerde beleid
<b>2 Beperken</b>	2.1 Agressiehantering & de-escalatie-technieken kunnen inzetten
	2.2 Weten hoe assistentie aan collega's te verlenen
	2.3 Weten hoe en op welk moment alarm te slaan
	2.4 Eerste opvang verlenen en nazorg bieden
<b>3 Afhandelen</b>	3.1 Melden en registreren incidenten
	3.2 Sancties opleggen
	3.3 Aangifte doen
	3.4 Schade verhalen
<b>4 Beleid inbedden</b>	4.1 Visie op aanpak agressie en geweld formuleren
	4.2 Beleidscyclus opzetten: RI&E, plan van aanpak, jaarverslag, jaarplan
	4.3 Taken en verantwoordelijkheden toebedelen
	4.4 Toezien op de implementatie en naleving van het beleid

<sup>4</sup> Landelijke norm Veilige Publieke Taak

# LOAZ

## Good practices

In deze arbocatalogus worden ook 'good practices' (voorbeelden en tips) beschreven waarmee voorvallen van agressie en geweld kunnen worden verminderd. Good practices zijn voor de UMC's niet bindend, maar hulpmiddelen en een inspiratiebron voor leidinggevenden, arbodeskundigen en werknemersvertegenwoordigers om te verbeteren.

Voor de inhoudelijke beschrijving van de agendabepalingen en een overzicht van de 'good practices' wordt verwezen naar het integrale document dat de werkgroep heeft opgesteld.

## **6. Bijlage**

Als bijlage is bijgevoegd het integrale document NFU 10.1672, dat de werkgroep heeft opgesteld.

Aldus vastgesteld door het LOAZ.