

AGRESSIE EN GEWELD

Autoverhuurbedrijf

Wilt u ook veilig en gezond werken? In deze arbocatalogus vindt u praktische oplossingen en nuttige tips om arborisico's in uw bedrijf effectief aan te pakken.

Inhoudsopgave

1. Agressie en geweld autoverhuur.....	3
1.1. Registratie en melding incidenten.....	6
1.2. Voorlichting en instructie agressie en geweld.....	7
1.3. Veilige balie en inrichting.....	9
1.4. Veilig organiseren.....	11
1.5. Communicatie.....	13
1.6. Signalen van stress, opvang en nazorg.....	14
2. Bijlagen.....	16
2.1. Bijlage 1: de gespreksdriehoek.....	16
2.2. Bijlage 2: handleiding gespreksdriehoek.....	17
2.3. Bijlage 3: meldingsformulier agressie-incident.....	18
2.4. Bijlage 4: tipkaart agressie en geweld.....	22
2.5. Bijlage 5: procedure van aanhouden.....	23
2.6. Bijlage 6: signalenlijst.....	24

1. Agressie en geweld autoverhuur

Risicobeschrijving

Medewerkers van autoverhuurbedrijven kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met agressieve en gewelddadige klanten.

Bijvoorbeeld:

- Verbale agressie bij onenigheid over schade;
- Een klant die bij drukte lang heeft moeten wachten aan de balie;
- Een klant die zijn frustratie op de baliemedewerker botvriert als hem een auto geweigerd wordt omdat niet voldaan wordt aan de juiste vereisten;
- Een klant die met machtsvertoon probeert zijn zin door te drukken;
- Een klant die door de telefoon dreigt met geweld omdat hij ontevreden is.

Agressie bestaat dus uit gedragingen van klanten die voor medewerkers zowel in lichamelijk als in geestelijk opzicht bedreigend of schadelijk (kunnen) zijn. Er is sprake van agressie zodra een van de betrokkenen dat als zodanig ervaart. Dat kan per persoon verschillen. In deze arbocatalogus autoverhuur, behandelen we alleen agressie van klanten, niet die van collega's.

Onder praktische oplossingen staan maatregelen die helpen bij het terugdringen van agressie en geweld of bij de opvang van medewerkers. Hiermee is aan te tonen wat voor maatregelen genomen zijn om van het bedrijf een veilige werkomgeving voor de medewerkers te maken.

Aanpak

- Agressie in het werk vormt een ernstige bedreiging voor de blijvende inzetbaarheid van de medewerker. De impact kan immers groot zijn. Medewerkers kunnen als gevolg van agressie en geweld langdurig verzuimen of zelfs vertrekken bij hun werkgever. Daarnaast heeft de beleving van agressie en geweld in de uitoefening van de werkzaamheden een negatieve invloed op de prestaties.
- Werkgevers moeten een plan van aanpak hebben tegen agressie en geweld. Een goed plan valt of staat met het invullen van de RI&E en het uitvoeren daarvan. De RI&E is de start voor het verhuurbedrijf om de arborisico's in kaart te brengen. Een onderdeel van de RI&E is een plan van aanpak, met daarin opgenomen welke maatregelen worden genomen om de risico's aan te pakken, wanneer dat uitgevoerd wordt en wie daar verantwoordelijk voor is. In de RI&E moet vooral gelet worden op maatregelen die ongewenst gedrag voorkomen (zoals huisregels, een veilige balie en organisatorische maatregelen), het voorlichten en trainen van medewerkers in omgaan met klanten, melden en registreren van ongewenste situaties en opvang van medewerkers na incidenten. In de Branche RI&E wordt aandacht besteed aan deze onderwerpen in de module 1.2 ongewenst gedrag klanten en module 2.3 agressie, geweld pesterijen en intimidatie.
- Om de aanpak agressie en geweld ook onder de aandacht van de medewerkers te brengen, is het belangrijk om dit periodiek in een werkoverleg te bespreken. Bespreek

tijdens het overleg ook eventuele incidenten. Welke maatregelen zijn nodig om incidenten te voorkomen? En hoe kunnen medewerkers hun manier van omgaan met agressie verbeteren?

Vormen van agressie en geweld

Medewerkers van een autoverhuurbedrijf kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met agressie en geweld door klanten:

- Verbaal geweld: schelden, schreeuwen, dreigen, middelvinger opsteken;
- Lichamelijk geweld: met spullen gooien, spugen, slaan, duwen, tegen de grond werken, etc.;
- Mentaal door intimidatie via social media;
- Crimineel gedrag.

In de kern zijn alle vormen van agressie en geweld terug te brengen tot drie patronen:

1. Het gedrag is een reactie op frustratie bij de klant. De oorzaak ligt bij iets wat de klant overkomen is en waar hij dat anders verwacht had;
De oplossing is in grote lijn: toon begrip, maak waar nodig excuses voor wat er gebeurd is om vervolgens de klantrelatie waar mogelijk weer op te pakken.
2. Het gedrag is bewust bedoeld om iets te bereiken, bijvoorbeeld het krijgen van voordeel (geld of een auto) of het krijgen van invloed (macht).
De oplossing is hier in grote lijn dat de klant wordt begrensd in zijn gedrag. De klantrelatie is niet meer van belang, maar juist de eigen veiligheid. Geen begrip, maar alles richten op stoppen en begrenzen van het gedrag;
3. Het gedrag is het gevolg van te veel drank of andere stimulerende middelen. Of er speelt een vorm van een geestelijke afwijking. De vorm van dit gedrag is moeilijk te voorspellen.
De oplossing is hier net als bij de tweede vorm: begrensd de klant en draag zorg voor eigen veiligheid.

Wat zijn de gevolgen van agressie en geweld?

- Stressklachten zoals vermoeidheid, concentratieproblemen, slaapproblemen, emotioneel gedrag, vergeetachtigheid en lusteloosheid.
- Afname van de betrokkenheid;
- Daling van de kwaliteit van het werk;
- Afname van de productiviteit;
- Toename van de kans op verzuim;
- Imagoschade;
- Toename van de kans op verloop.

Achtergrondinformatie

- Arbosite voor verhuurbedrijven: www.arbomobiel.nl
- Arbosite FNV: www.fnv.nl

- Brancheorganisatie BOVAG: www.bovag.nl
- Slachtofferhulp Nederland tel. 0900-0101: www.slachtofferhulp.nl
- Hulpmiddel om het gesprek aan te gaan met een gestreste medewerker. Door deze te gebruiken zijn oorzaken beter boven tafel te krijgen en is makkelijker tot oplossingen te komen: De gespreksdriehoek (zie bijlage 1) Handleiding (zie bijlage 2).
- Een handige site over arbo-onderwerpen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.arboportaal.nl
- Inspectie SZW (voormalige arbeidsinspectie): www.inspectieszw.nl
- Arboinformatieblad nr. 41 over ongewenste omgangsvormen (niet gratis): www.sdu.nl
- Kennisdossier agressie en geweld: [Agressie en geweld.pdf](#)

1.1. Registratie en melding incidenten

	Registratie en melding incidenten
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Zorg ervoor dat u als leidinggevende incidenten over agressie en geweld registreert. Hierdoor is het beleid over ongewenst gedrag te verbeteren.
Beschrijving oplossing	<p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none">- Stimuleer dat medewerkers een incident melden en registreren;- Sociale partners (werknemers- en werkgeversorganisaties) hebben een voorbeeld meldingsformulier agressie (zie bijlage 3) ontwikkeld. Het formulier is op de eigen situatie aan te passen;- Bewaar meldingsformulieren en notities van incidenten in een aparte map. Bespreek de incidenten periodiek met de medewerkers en bekijk dan hoe dit soort incidenten voorkomen of verminderd kan worden;- Gebruik de meldingen ook als input voor de Branche RI&E Autoverhuur. <p>Tip voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Registreer een incident samen met de leidinggevende op een registratieformulier. Als dat niet voorhanden is, gebruik dan het voorbeeldformulier (zie bijlage 3). Neem echt even de tijd om de melding te omschrijven. Deze ervaringen kunnen helpen om nieuwe incidenten te voorkomen.

1.2. Voorlichting en instructie agressie en geweld

	Voorlichting en instructie agressie en geweld
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Door voorlichting weten medewerkers welke risico's zij lopen op het gebied van ongewenst gedrag. Daarnaast weten zij wat ze kunnen en moeten doen om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt. Dit verkleint de kans op het optreden van agressie en geweld.
Beschrijving oplossing	<p>Tips voor leidinggevenden</p> <p>Medewerkers behoren te weten</p> <ul style="list-style-type: none"> - In welke situaties agressie en geweld op kunnen treden; - Welke de risicofactoren zijn; - Hoe agressie en geweld te voorkomen; - Wat te doen in voorkomende gevallen. <p>Het is belangrijk dit te beschrijven, zodat medewerkers weten wat er van ze verwacht wordt. Een agressie- en geweldsprotocol is een goed instructiehulpmiddel. In een dergelijk protocol beschrijft u kort wat een medewerker moet weten en moet doen op het moment dat er een agressie incident plaats vindt. Een essentieel onderdeel daarvan is het meldingsformulier (zie bijlage 3), de tipkaart (zie bijlage 4), en de procedure van aanhouden (zie bijlage 5). Zorg voor een agressie- en geweldsprotocol waarin u deze informatie opschrijft. U kunt hiervoor gebruik maken van het meldingsformulier, de tipkaart en de procedure van aanhouden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maak van voorlichting over agressie en geweld een standaard-onderdeel bij het inwerken van nieuwe medewerkers; - Wijs een nieuwe medewerker op deze catalogus en laat hem deze doornemen. Heeft hij vragen? - Geef tevens aan wat er op dit gebied specifiek is geregeld; - Herhaal voorlichting periodiek, bijvoorbeeld door ieder kwartaal één onderdeel uit deze catalogus te bespreken. Vragen die daarbij gesteld kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> • Zijn er situaties met agressie of geweld voorgekomen? • Hoe zijn de medewerkers in de praktijk omgegaan met lastige situaties? • Welke oplossingen zijn mogelijk? <p>Op deze manier wordt de kennis weer op peil gebracht. Zorg voor training daar waar voorlichting onvoldoende is. Vooral als medewerkers onder druk gezet worden door klanten of specifieke vaardigheden moeten oefenen zijn trainingen zinvol.</p> <p>De training criminaliteitspreventie is specifiek voor de autoverhuur. Hij gaat in op het herkennen van criminele klanten en het weren van deze klanten; Tevens bestaan er in de markt veel trainingen "omgaan met agressie".</p>

Informeer ook eens bij BOVAG naar 'de goede praktijk' dit is een methode die is ontwikkeld om als verhuurbedrijf samen met de politie de criminele klandizie bij verhuurbedrijven te voorkomen.

- Een training [criminaliteitspreventie](#) kan voorkomen dat agressie optreedt;
- Als klanten voorgelicht worden over omgangsvormen en gedrag, geef dan tevens aan wat wel en niet gewenst is in het huurbedrijf. Klanten voelen zich meer aan huisregels gebonden als die zichtbaar zijn opgehangen bij de ingang;
- Kijk ook eens hieronder, bij tips voor medewerkers.

Tips voor medewerkers

Laat u voorlichten over agressie en geweld, zowel over hoe te voorkomen als hoe in voorkomende gevallen te handelen. Hieronder een aantal tips:

- De manier waarop een medewerker een klant aanspreekt, is van grote invloed op hun reactie. Op de tipkaart in bijlage 4 staan de belangrijkste tips op een rij;
- Er zijn verschillende vormen van agressie en geweld. De manier van omgaan met die vormen is eveneens verschillend;
- Noteer op het incheckformulier de exacte tijd waarop de auto is ingeleverd. Dat voorkomt achteraf discussies over bekeuringen binnen of buiten huurtijd;
- Zorg ervoor om van tevoren – tijdens het reserveringsstadium - aan te geven welke vereisten er zijn om een auto te verhuren.
- Vul bij uitgifte het uitcheckformulier zorgvuldig in. Indien mogelijk samen met de bestuurder, dit voorkomt discussie bij inname over schade en manco's

1.3. Veilige balie en inrichting

	Veilige balie en inrichting
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	De inrichting van een autoverhuurbedrijf, waar ook de balie een onderdeel van is, biedt medewerkers een veilige werkplek.
Beschrijving oplossing	<p>Deze maatregel beschrijft wat ondernomen kan worden om van een balie een veilige werkplek te maken. Tevens wordt aangegeven wat de medewerker kan doen als de veiligheid in het geding komt.</p> <p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none">- Plaats de balie op een plek vanwaar de medewerker goed zicht heeft op binnenkomende klanten en de wachtruimte. Voorkom dat het zicht belemmerd wordt;- Het is handig als de collega's ook permanent zicht hebben op de balie, zodat die een oogje in het zeil kunnen houden;- Zorg ervoor dat ook van buiten gezien kan worden wat erbinnen gebeurt;- Plaats een afsluitbare deur tussen de ontvangstruimte voor klanten en de balie/kantoor. Vanachter de balie moet een veilige vluchtroute zijn, niet in de richting van de klant;- Een balie zorgt voor fysieke afstand tussen klant en medewerker en biedt bescherming bij kwaadwillendheid. Zorg er daarom voor dat de balie minimaal 60 cm diep is;- De balie is zo vormgegeven dat medewerker en klant elkaar op ooghoogte aankijken. Voorkom dat de medewerker tegen de klant moet opkijken;- Laat een alarmknop aanbrengen. Deze kan gebruikt worden om hulp te vragen aan collega's of een hulpdienst;- Hang zichtbaar een camera op, zodat klanten weten dat zij opgenomen worden, zodat zij zich daardoor minder snel agressief zullen gedragen. Er gelden regels voor het gebruik van camera's welke zijn te vinden op de site van het college bescherming persoonsgegevens;- Voorkom dat op en bij de balie voorwerpen liggen waarmee gegooid of geslagen kan worden;- Overweeg de aanschaf van een aparte ID-scanner, die de identiteitskaart op een groot aantal kenmerken controleert. Neem dit op in de vereisten van de reservering. Het moet vooraf duidelijk zijn dat van een ID-scanner gebruik wordt gemaakt;- Zorg voor een afsluitbare kluis om sleutels in op te bergen.

	<p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Bespreek eventuele ideeën om de balie veiliger te maken met de leidinggevende;- Wijs een agressieve klant op de aanwezigheid van de camera;- Berg consequent overtollige sleutels op in de kluis.
--	---

1.4. Veilig organiseren

	Veilig organiseren
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Alleen werken brengt in sommige situaties een verhoogd risico met zich mee. Door dat te voorkomen, is de kans op agressie veel kleiner.
Beschrijving oplossing	<p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vermijd alleen werken in risicovolle situaties, zoals aan de balie; - Is alleen werken niet te voorkomen, zorg dan dat er maatregelen genomen worden die de risico's op agressie en geweld verkleinen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Een balie als fysieke afscheiding tussen klant en medewerker, • Een alarmknop achter de balie voor het inroepen van hulp, • Een camera op een risicovolle plek, die voorkomende vervelende gebeurtenissen registreert en bewaart, - Zorg ervoor dat medewerkers die alleen werken, goed op de hoogte zijn van gemaakte afspraken en hoe te handelen in geval van nood; - Laat u even zien bij het horen van stemverheffingen aan de balie, zeker als een medewerker daar alleen werkt. Dat is vaak al voldoende om de situatie niet te laten escaleren en geeft de medewerker de gelegenheid uw hulp in te roepen; - Overweeg het bij een klant gevraagd terughalen van auto's uit te besteden aan een bedrijf dat hierin gespecialiseerd is; - Voorkom contant geld achter de balie. Reken in principe alleen met creditcard of pin af. Tel eventueel ontvangen contant geld nooit zichtbaar voor mensen van buiten en stop het direct in de kluis. - Zorg voor uitleg over procedures als duimprint en maak duidelijk waarvoor extra kosten worden doorbelast, zoals aftanken, schoonmaken bij vervuiling, roken in de auto etc.; <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dreigt, alleen werkend, een risicovolle situatie? Kies dan in eerste instantie voor de eigen veiligheid; - Wees goed op de hoogte van gemaakte afspraken. Denk aan: <ul style="list-style-type: none"> • Sluit de voordeur bij het verlaten van de werkplek. • Laat sleutels nooit onbeheerd achter. • Ook al gaat een "klant" er met een auto vandoor: zet in principe nooit de achtervolging in! • Is er assistentie of zijn er meerdere medewerkers, dan is het ook mogelijk over te gaan tot aanhouding. Maak in het verhuurbedrijf goede afspraken

	in welke situaties u over gaat tot aanhouding. Er is ook een procedure voor aanhouding (zie bijlage 5).
--	---

1.5. Communicatie

	Communicatie
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	De manier waarop een medewerker communiceert is van grote invloed op het ontstaan of verergeren van agressie. Door de manier van benaderen en het omgaan met frustraties, kan de kans op agressie verminderen.
Beschrijving oplossing	<p>Situaties waarin juiste communicatie agressie voorkomt of doet verminderen, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het weigeren van het verhuren van een auto; - Vervroegd inleveren of terughalen van een auto na het niet houden aan de voorwaarden; - Verschil van mening over schade aan een huurauto; - Lange wachttijden aan de balie. <p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maak medewerkers attent op de tipkaart (zie bijlage 4) en de verschillen in reactie tussen frustratieagressie, bewuste agressie en agressie door te veel drank of andere verdovende middelen. Hierin kunnen ze lezen hoe ze kunnen voorkomen dat beginnende agressie en geweld uit de hand loopt; - Als er een keer agressie met een klant voorkomt. Bespreek dat dan met de medewerkers na. Hoe is het verlopen? Zijn er momenten geweest, waarin ze goed hebben gereageerd en momenten waarin het beter anders kan. Goed om zo samen te kijken wat er voor de toekomst te leren is. <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> - De manier waarop de medewerker een klant aanspreekt, beïnvloedt hun reactie. Op de tipkaart (zie bijlage 4) staan de belangrijkste tips op een rij; - Er is verschil tussen agressie en geweld door frustratie, bewust inzetten van agressie en geweld en agressie en geweld door te veel drank. Hoe om te gaan met die vormen is ook verschillend; - Behoefte aan een training waarin oefensituaties geleerd worden om de communicatie te verbeteren, overleg dan met de leidinggevende over de mogelijkheden.

1.6. Signalen van stress, opvang en nazorg

	Signalen van stress, opvang en nazorg
Oplossingen voor	Agressie en geweld
Type oplossing	Als medewerkers agressie en geweld hebben meegemaakt, kunnen ze last krijgen van stress. Als signalen van stress tijdig herkend en besproken worden, is veel ellende te voorkomen. Die signalen zijn namelijk energievreters en bekende voorlopers van langdurig verzuim.
Beschrijving oplossing	<p>Bij agressie en geweld zal de ene persoon sneller stress ervaren dan de ander. Iedereen is hierin verschillend. Daarom is het belangrijk dat die signalen snel herkend worden en dat snel een goed gesprek gepland wordt.</p> <p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorg ervoor dat de medewerkers worden bijgestaan om hun ervaringen te verwerken. Daarbij is het belangrijk dat de leidinggevende een luisterend oor heeft voor de medewerker die een incident heeft ervaren. Houd de vinger aan de pols in gesprekken, controleer hoe het met de medewerker gaat. En zorg dat er informatie is – als dat aan de orde is - over bijvoorbeeld schadevergoedingen, aangifteprocedures en een klachtenregeling; - Gebruik de signalenlijst om stress te herkennen; - Heeft een medewerker een traumatische gebeurtenis meegemaakt en blijft hij hier last van houden? Overleg dan met hem of hij professionele ondersteuning nodig heeft. Dat kan via de arbodienst, huisarts of vertrouwenspersoon; - Bekijk ook onderstaande tips als een medewerker een agressie-incident heeft meegemaakt en hij ziet u kort na dat incident? - Geef de medewerker de kans zijn verhaal te vertellen. Neem de ervaring van de medewerker serieus. - Vaak zijn voor de medewerker hele praktische zaken van belang. Hoe kom ik naar huis, wie informeert mijn familie etc. - Medewerkers die net iets ernstigs hebben meegemaakt zijn vlak na een incident vaak haast niet in staat om iets op te nemen. Praat daarom direct na het incident alleen over dingen die echt noodzakelijk zijn. - Spreek bijvoorbeeld pas de volgende dag over het al of niet weer gaan werken. - Ongeveer 5% van de medewerkers heeft na 4 tot 6 weken nog last van ernstige ontregeling. Denk aan slecht slapen, herbeleving, snel geïrriteerd zijn, neerslachtigheid en inactiviteit. Verwijs deze personen door voor behandeling. - Maak hierbij zo nodig gebruik van ondersteuning van de arbodienst of de vertrouwenspersoon.

- Vergeet niet de andere medewerkers op hoofdlijnen te informeren over wat er gebeurd is. En ze de kans te geven stoom af te blazen over wat er met hun collega gebeurd is.
- Heeft een klant zich agressief gedragen, handel dan als volgt:
 - Spreek de klant aan op dit gedrag;
 - Beëindig eventueel de relatie;
 - Ontzeg de klant verdere toegang tot het bedrijf;
 - Doe aangifte als er sprake is van een strafbaar feit.

Tips voor medewerkers

- Aan een gebeurtenis met agressie en geweld kunnen behoorlijke stressreacties en zelfs gezondheidsklachten overgehouden worden. Lees, als dat gebeurd is, onderstaande tips:
 - Lichamelijke en emotionele reacties na een ernstig incident zijn 'gewoon'. Dit neemt gewoonlijk na een paar dagen af. Blijft na een agressie-incident het gevoel van te veel spanningsklachten, doe dan de [stresstest](#). Het invullen van deze zelftest kost slechts 2 minuten en geeft een indicatie van de spanningsklachten. Het herhalen van de test op een later tijdstip, geeft een indruk of en in welke mate de spanningsklachten zijn toe- of afgenomen. Na beantwoording van alle vragen geeft de zelftest een praktisch advies;
 - Het herstel wordt bevorderd door voldoende rust te nemen en ervaringen naar behoefte uit te wisselen met mensen die vertrouwd zijn;
 - Neem zo nodig contact op met een vertrouwenspersoon. De arbodienst heeft een eigen vertrouwenspersoon. Informeer bij de leidinggevende met welke arbodienst het bedrijf te maken heeft. Ook contact opnemen met Slachtofferhulp Nederland (0900-0101 tegen lokaal tarief) is mogelijk.
 - Blijf niet rondlopen met problemen. Het is ongezond in een onveilige of onprettige situatie door te werken. Dat is niet lang vol te houden en kan ziekmakend zijn;
 - Na 4-6 weken nog steeds klachten, maak dan een afspraak met de bedrijfsarts en vraag daar zo nodig verwijzing naar een gespecialiseerde hulpverlener. Behoeft u professionele ondersteuning? Vraag daar dan om bij de leidinggevende, of maak een afspraak met de bedrijfsarts of de vertrouwenspersoon van de arbodienst.

2. Bijlagen

2.1. Bijlage 1: de gespreksdriehoek

Stel eerst samen het belangrijkste knelpunt vast, dat geeft houvast voor de rest van het gesprek!

Last van intimidatie agressie of Last van	Werk en privé slecht te combineren	Weinig ontwikkelings- mogelijkheden of werkzekerheid	Verstoorde omgang met collega's of leiding	Hoeveelheid werk en verstoringen
---	--	--	---	--

Wat zijn de belangrijkste probleemgebieden achter uw stress?

Doel van dit gesprek is om erachter te komen waar 'het niet goed is gegaan' waardoor u nu overbelast bent. U wordt niet ter verantwoording geroepen, het gaat er niet om een 'schuldige' aan te wijzen maar om samen tot oplossingen te komen (voor de hele afdeling) die eerder niet bedacht zijn of die u niet voor mogelijk hield.

In gesprek over stress: Samen oplossingen vinden

In gesprek over stress: Zó gaat u van start

- Maak doel duidelijk: u roept de ander niet ter verantwoording, u zoekt hulp bij vinden oorzaken en oplossingen. Bied ook vertrouwelijkheid en een open sfeer, druk de ander niet in het defensief.
- Geef aan wat de medewerker mag verwachten: u zult alles serieus overwegen, maar u kunt niet direct alle bedachte oplossingen toezeggen. Vooraf bedenkt u zelf oplossingen die u op haalbaarheid wilt toetsen.

STAP 1: De stressrisico's op een rij: Zet de driehoek tussen u en de gesprekspartner en vraag "kun je aanwijzen wat het belangrijkste probleem voor je is?" Stel daarna één van deze vijf openingsvragen:

Hoeveelheid werk en verstoringen: "Wanneer en bij welke taken lukt het je niet om je werk goed te doen?"	Omgang collega's: "Wat staat een goede werkrelatie met de leiding en/of collega's in de weg?"	Ontwikkeling en werkzekerheid: "Welke positie wil je graag bereiken, maar lukt je niet? Welke onzekerheid heb je over je werk in de toekomst?"	Werk en privé: "Op welke momenten is het moeilijk om werk en privé-verplichtingen te combineren?"	Agressie: "In welke situaties met klanten of patiënten voel je je niet prettig of bedreigd?"
--	---	--	---	--

Baken het probleemgebied af:
Een volledige lijst van alle problemen opstellen, is niet nodig. Stel samen het meest urgente vast, zodat er een kapstok is om oplossingen te gaan vinden.

Vraag
"Als ik je goed begrijp, is ... het grootste knelpunt?"

Hoe gaat u verder?
Zie het stappenplan 'STRESS DE BAAS' voor het gespreksvervolg! Dit is de samenvatting van de handleiding Preventie Leidraad, zie ook www.werkendperspectief.nl

2.2. Bijlage 2: handleiding gespreksdriehoek

Stress de baas: In 3 stappen naar oplossingen

Stressklachten zijn vaak de reden dat mensen afhaken en gaan verzuimen. Voor je 't weet zit iemand onnodig lang thuis.

Van leidinggevend wordt verwacht dat zij dit zoveel mogelijk vóór zijn. Om de collega's en het budget niet onnodig te belasten (verzuim is kostbaar!) én uiteraard in het belang van de overbelaste collega: niemand gaat graag gebukt onder stress.

Stres lijkt ongrijpbaar. We vinden het lastig hierover in gesprek te gaan. Toch is dat de éniige manier om er op tijd bij te zijn en samen oplossingen te gaan vinden. Dit stappenplan is uw handvat. U krijgt de stressorzaken concreet en u vindt de route naar oplossingen.

Uitgangspunten: Het denken over stress

- Mensen vallen om zodra zij geen kans zien de oorzaak van hun stress te beïnvloeden
- Duidelijkheid over welke mogelijkheden (nog) ontbreken om problemen op te lossen, is de sleutel om uitval te voorkomen
- Zo lang u niet precies weet wat de stressbron is, kunt u niet beslissen óf en wat u gaat doen
- Met het oplossen van knelpunten bereikt u dat ánderen niet uitvallen om dezelfde redenen (en dat de overbelaste collega niet opnieuw uitvalt)
- Aanpakken van de knelpunten die werkdruk en stress veroorzaken, verbetert ook de productiviteit en remt vertragingen

STAP 1:

In gesprek over stress:

De opening van het gesprek – 'de stressrisico's op een rij' – is samengevat op de gespreksdriehoek 'In gesprek over stress'.



STAP 2A en 2B:

U gaat vragen wát maakt dat knelpunten (nog) in stand blijven. Uw gesprekspartner ontbreekt het aan één of meer van onderstaande mogelijkheden om zijn problemen op te lossen. Die gaat u samen vaststellen.

A. Stel de ontbrekende oplossingen en belemmeringen vast

Mogelijkheden voor de medewerker om zélf het probleem op te lossen:

- Werkwijze aanpassen, volgorde veranderen, deadline uitstellen (hoort bij 'hoeveelheid werk en verstoringen')
- Slechte sfeer aankaarten (hoort bij 'verstoorde omgang')
- Deadline uitstellen, volgorde veranderen (hoort bij 'disbalans werk-privé')
- Anders werken (hoort bij 'agressie')

Mogelijkheden voor de medewerker om het probleem met ánderen op te lossen:

- Collega vragen bij te springen, om uitleg vragen (hoort bij 'hoeveelheid werk en verstoringen')
- Sociale steun zoeken (hoort bij 'verstoorde omgang')
- Sociale steun zoeken (hoort bij 'agressie')

B. U bespreekt vervolgens samen:

- Zijn dit mogelijkheden die de ander nog niet voor ogen had?
- Zijn er andere oplossingen denkbaar?
- Waarom heeft de medewerker (nog) niet geprobeerd actie te ondernemen?
 - Hij was niet **bevoegd** een oplossing in gang te zetten
 - Hij **wist** niet dat hij een mogelijkheid kon benutten
 - Hij **durfde of wilde** een mogelijkheid niet oppakken
 - De **werksfeer of organisatiecultuur** belemmerde hem in actie te komen
 - De **stijl van leidinggeven** belemmerde het benutten van mogelijkheden

- Een mentor of coach zoeken (hoort bij 'ontwikkelingsmogelijkheden en werkzekerheid')

Mogelijkheden het probleem met leidinggevende of iemand van andere afdeling op te lossen:

- Taakverdeling, planning en samenwerking met andere teams aankaarten (hoort bij 'hoeveelheid werk en verstoringen')
- Zoeken naar bemiddeling (hoort bij 'verstoorde omgang')
- In gesprek gaan over training, loopbaanontwikkeling (hoort bij 'ontwikkelingsmogelijkheden en werkzekerheid')
- Werktijden, taakverdeling, roosters en/of zorgverlof aankaarten (hoort bij 'disbalans werk-privé')
- Opvang organiseren, protocol ontwikkelen (hoort bij 'agressie')

STAP 3:

Van individuele oplossingen en belemmeringen naar het groepsniveau

U heeft nu samen helder wát bij uw gesprekspartner de oorzaken, belemmeringen en oplossingsrichtingen zijn. De kunst is nu door te pakken naar oplossingen voor het hele team. Wat kunt u doen om anderen te behoeden voor (te) zware stressklachten? U kunt op vrijwillige basis het gesprek herhalen met collega's. Dan kunt u zien dat bepaalde oplossingen bruikbaar zijn voor het hele team, andere juist specifiek voor de uitgevallen medewerker.

Dit stappenplan is een samenvatting van de handleiding 'Preventie Leidraad', die nog verdere suggesties en voorbeelden geeft. Deze volledige gesprekshandleiding is aan te vragen bij / te downloaden van:

Commissie Werkend Perspectief
023 - 554 99 36
www.werkendperspectief.nl



Commissie Het Werkend Perspectief
Subcommissie Psychische Problematiek

2.3. Bijlage 3: meldingsformulier agressie-incident

Bijlage 1: Meldingsformulier agressie-incident

Door het invullen van dit formulier wordt snel en eenvoudig verslag gedaan van een agressie-incident. Dat is belangrijk voor de medewerker, voor de leidinggevende en zo nodig voor het melden van het incident bij de politie. Het is de bedoeling dat het formulier samen met de leidinggevende ingevuld wordt. Het invullen gebeurt zo snel mogelijk na het incident en in ieder geval binnen 48 uur. Zorg voor een map waar deze formulieren in bewaard worden.

Gegevens medewerker

Naam (blokletters) _____
Telefoon _____
Naam werkgever (blokletters) _____
Adres _____
Postcode _____
Plaats _____

Beschrijving van het agressie-incident

Datum _____
Tijdstip _____
Plaats _____

Typering locatie Vestiging
 bedrijfsadres
 privé-adres anders nl.: _____

Wat is er gebeurd? (meerdere antwoorden mogelijk)

Schelden Diefstal Schoppen
 Beledigen Discrimineren Mes/steekwapen
 Vernielen Seksuele intimidatie Vuurwapen
 Bedreigen Slaan Overval
 Anders, nl:

Wat was de aanleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Onbekend
- Afrekenen van kosten
- Ontevreden over dienstverlening
- Dronken
- Vuurwapen
- Weigering zich aan regels te houden/niet opvolgen aanwijzingen
- Anders, nl:

Wat was de reactie van de medewerker? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Geen
- Klant opgedragen aanwijzingen toch op te volgen
- Assistentie politie ingeroepen
- Waarschuwing gegeven
- Anders, nl:

Gegevens en kenmerken van de dader(s)

- Klant
- Anders, _____
- Man
- Vrouw
- Leeftijd _____
- Lengte _____

Postuur (gezet - atletisch - slank, e.d.) _____

Fysieke kenmerken (bril - snor - baard - tatoeages - littekens, e.d.) _____

Nationaliteit bekend niet bekend

Overige

Korte beschrijving van het incident

Beschrijving van de schade

Lichamelijk letsel _____
Emotionele toestand _____
Materiële schade _____
Hinder tijdens het werk _____

Beschrijving van de afhandeling

Zaak afgehandeld? ja nee

Juridische afwikkeling (meerdere antwoorden mogelijk)

- Melding politie
- Aangifte politie
- Melding Inspectie SZW*)
- Klacht bij betreffende bedrijf/organisatie
- Anders, nl:

*) Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet is verplicht arbeidsongevallen of incidenten die geleid hebben tot de dood, blijvend letsel of ziekenhuisopname direct aan de Inspectie SZW te melden. Doorgaans zal de inspectie zo snel mogelijk na de melding een onderzoek instellen. Zie voor digitaal meldingsformulier www.inspectieszw.nl.

Medisch/psychologisch (meerdere antwoorden mogelijk)

- Geen actie
- Behandeling ziekenhuis/EHBO
- Opname in ziekenhuis
- Ondersteuning *Slachtofferhulp*
- Anders, nl:

Financieel (meerdere antwoorden mogelijk)

- Vergoeding
- Claim naar derden
- Claim naar eigen organisatie
- Anders, nl:

Behoeft medewerker (meerdere antwoorden mogelijk)

- Gesprek met leidinggevende
- Aangifte politie
- Vergoeding schade
- Ondersteuning *Slachtofferhulp*
- Anders, nl:

Hoe kunnen we een soortgelijk incident een volgende keer voorkomen?

Welke acties gaan we daarvoor ondernemen? Wat, wie, hoe en wanneer?

Datum invulling _____

Handtekening medewerker

Handtekening leidinggevende

2.4. Bijlage 4: tipkaart agressie en geweld

Wat te doen ...

....om agressie te voorkomen?

- Wees en blij beleefd;
- Groet bij binnenkomst en vertrek;
- Vraag om uitleg als je iets niet begrijpt. Doe dat rustig en vriendelijk;
- Als je het ergens niet mee eens bent, zeg dat dan op een vriendelijke manier;
- Als je iets niet weet, draai daar dan niet omheen en zeg dat je het uitzoekt of naar een oplossing zoekt;
- Als je kritiek krijgt, reageer daar dan rustig op.

.... om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt?

- Raak een boos of agressief iemand nooit aan;
- Vraag geen begrip voor je eigen situatie of werkdruk. Iemand die agressief is vindt zijn eigen situatie hoe dan ook belangrijker;
- Luister goed naar de ander en laat hem of haar uitspreken;
- Als de ander onduidelijk is, stel dan vragen;
- Vermijd discussie over gelijk hebben of krijgen, voorkom een machtsstrijd;
- Neem de ander serieus, probeer je in hem of haar te verplaatsen;
- Laat merken dat je moeite doet om de situatie te begrijpen, bijvoorbeeld door samen te vatten. 'Dus als ik het goed begrijp, dan...';
- Houd het zakelijk en betrek wat de ander zegt niet op jezelf;
- Blijf rustig, vooral vriendelijk en op z'n minst beleefd, ook als de ander bozer wordt en heftiger gaat spreken. Jouw rustige toon is het beste middel om boosheid te verminderen;
- Val nooit je bedrijf of je collega's af en praat op een redelijke manier over het werk en jouw deel daarin;
- Zoek naar een oplossing als de klant een gegronde reden heeft en doe dat in overleg. Misschien heeft hij zelf al een voorstel. Overleg zo nodig met je baas;
- Probeer een gemaakte fout te herstellen, zodat de ander alsnog tevreden is;
- Sluit het gesprek positief af;
- Trek je conclusies: wat kan beter, kunnen we dit voorkomen, waar moeten we de volgende keer aan denken? Dit kun je ook inbrengen in een werkoverleg.

En als het toch uit de hand loopt, pas het STOP-principe toe:

Stoom afblazen. Laat de ander even uitzazen;

Tot de orde roepen. Roep de ander tot de orde;

Onieuw beginnen. Begin het gesprek opnieuw;

Passen op voor herhaling. Valt de ander toch in herhaling, stop dan direct het gesprek met:

"Ik heb u net gezegd dat ik zo niet aangesproken wens te worden" of

"Ik hoor u nu weerzeggen. Dat betekent dat ik het gesprek nu stop."

2.5. Bijlage 5: procedure van aanhouden

Probeer bij een aanhouding zoveel mogelijk te voorkomen om agressie te gebruiken. Een juiste manier van aanhouden, binnen de grenzen van de wet, vergroot de kans op succesvolle vervolging. Met handige geheugensteuntjes en een training weet je (weer) hoe het zit.

Volg de juiste procedure

Wanneer je besluit iemand aan te houden is het belangrijk om dit volgens onderstaande procedure te doen:

- Blijf altijd kalm wanneer u een diefstal of andere onregelmatigheid signaleert.
- Handel, als het kan, altijd met z'n tweeën, dat is veiliger.
- Spreek de verdachte aan en blijf altijd beleefd. Misschien is er sprake van een vergissing.
- Zeg bij een aanhouding letterlijk: "Ik houd u aan op verdenking van (benoem hier de concrete situatie, zoals diefstal of beschadiging van uw eigendommen."
- Leid de verdachte weg - uit het zicht van klanten- en bel direct de politie.
- Laat de verdachte nooit alleen, ook niet naar de wc laten gaan dus.
- Als de verdachte eventueel gestolen goederen niet afgeeft, laat dat dan aan de politie over.
- Draag de verdachte over aan de politie en doe aangifte met het landelijk aangifteformulier.
- Blijf altijd vriendelijk en voorkom geweld.

Ondanks de juiste procedure verlopen niet alle aanhoudingen even rustig. Wanneer een verdachte echt agressief wordt is het voor ieders veiligheid beter de verdachte te laten gaan. Doe dan wel altijd aangifte!

Daarnaast geeft de wet duidelijke grenzen aan wat u wel en niet mag doen in het geval van criminaliteit. Een eenvoudige vuistregel hierbij is:

Zorg ervoor dat jouw reactie bij het staande houden in balans is met hetgeen is voorgevallen.

Bron: procedure van aanhouden van het HBD.

[Trainingen Verhuur Criminaliteitspreventie](#): Innovam

2.6. Bijlage 6: signalenlijst

Signalenlijst

Er zijn vrijwel altijd signalen voordat een medewerker overspannen raakt, een burnout krijgt of andere zeer negatieve gevolgen van werkdruk of ongewenst gedrag ondervindt. In de praktijk kunnen medewerkers zeer uiteenlopende signalen vertonen, dat maakt interpretatie soms lastig. De kern van deze signalen is echter altijd **'anders dan anders'**. Dat wil zeggen: medewerkers reageren anders of tonen ander gedrag dan voorheen.

Zichtbaar of niet

De checklist noemt in de bovenste helft zichtbare signalen die medewerkers kunnen vertonen. In de onderste helft staan signalen die niet meteen op het werk zichtbaar zijn. Ze zijn in de checklist opgenomen om een volledig beeld van mogelijke individuele gevolgen te geven. Bovendien kunnen collega's of leidinggevenden zich van deze gevolgen op een andere manier een beeld vormen, bijvoorbeeld via gesprekken.

Geen incidenten

Het gaat bij het toepassen van de checklist niet om incidenten, zoals een medewerker die een keer geen inspiratie heeft. Het gaat om gedrag dat voor die medewerker niet normaal is en dat hij de laatste tijd vaker laat zien. Bijvoorbeeld iemand die de laatste weken steeds besluitelozener is. Afhankelijk van het normale gedrag van de medewerker en de intensiteit van de signalen die collega's of de leidinggevende waarnemen, is het raadzaam om bij 1, 2 of 3 signalen tot het bespreken van de signalen en het aanpakken van werkdruk of ongewenst gedrag over te gaan.

**Je kan de signalenlijst ook als medewerker gebruiken
om te zien wat jouw stress signalen zijn.**

In gedrag:	Psychisch/emotionele signalen:	Lichamelijke signalen:
Zichtbare signalen:		
<input type="checkbox"/> Overuren en/of achterstand in werk <input type="checkbox"/> Onderpresteren <input type="checkbox"/> Prioriteiten verwarren <input type="checkbox"/> Onzorgvuldig in het werk en/of het onderhoud van werk <input type="checkbox"/> Fouten, ongevallen, bijna-ongevallen <input type="checkbox"/> Geen of nauwelijks pauzes nemen <input type="checkbox"/> Sociale isolatie <input type="checkbox"/> Meer en ongezonder eten of drinken <input type="checkbox"/> Meer roken <input type="checkbox"/> Van de hak op de tak springen <input type="checkbox"/> Door kleine tegenslagen overdreven van de wijs raken	<input type="checkbox"/> Prikkelbaar <input type="checkbox"/> Agressief <input type="checkbox"/> Angstig <input type="checkbox"/> Ongeïnspireerd, diep zuchtend <input type="checkbox"/> Snel schrikken <input type="checkbox"/> Ongemotiveerd <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Vergeetachtig <input type="checkbox"/> Verstrooid, slecht kunnen concentreren <input type="checkbox"/> Sarcastisch <input type="checkbox"/> Sombor <input type="checkbox"/> Besluiteloos <input type="checkbox"/> Chaotisch	<input type="checkbox"/> Oververmoeid <input type="checkbox"/> Vermageren of juist aankomen <input type="checkbox"/> Nagelbijten <input type="checkbox"/> Beven, zweten, trillen, tics <input type="checkbox"/> Huilen <input type="checkbox"/> Gespannen houding <input type="checkbox"/> Hyperventileren <input type="checkbox"/> Huiduitslag <input type="checkbox"/> Vaker en langer durende verkoudheden, hoofdpijnen en griepjes
Niet-zichtbare signalen:		
<input type="checkbox"/> Minder en onvoldoende ontspannen, bijvoorbeeld via sport of hobby's <input type="checkbox"/> Meer medicijngebruik (slaappillen, kalmeringsmiddelen, maagpillen) <input type="checkbox"/> Minder en onvoldoende over als lastig ervaren situaties praten <input type="checkbox"/> Minder en onvoldoende emotionele steun ervaren	<input type="checkbox"/> Geen afstand nemen van het werk, thuis zorgen maken over werkproblemen <input type="checkbox"/> Verdrietig gevoel, depressief <input type="checkbox"/> Zelfverwijten, schuldgevoel <input type="checkbox"/> Angst voor de toekomst <input type="checkbox"/> Gevoel van onrust <input type="checkbox"/> Opgejaagd gevoel <input type="checkbox"/> Onzeker, gevoel mislukkeling te zijn <input type="checkbox"/> Onwerkelijk gevoel <input type="checkbox"/> Ongeïnteresseerd gevoel <input type="checkbox"/> Voortdurend piekeren	<input type="checkbox"/> Spanning in nek en schouders <input type="checkbox"/> Duizelig, gevoel flauw te vallen, sterretjes zien <input type="checkbox"/> Slapeloos, vaak wakker of andere slaapklachten <input type="checkbox"/> Hoofdpijn, migraine <input type="checkbox"/> Spierpijn <input type="checkbox"/> Opgeblazen gevoel, indigestie, oprispingen, maagpijn <input type="checkbox"/> Hoge bloeddruk <input type="checkbox"/> Hartkloppingen, pijn of druk op de borst

Beschikbaar gesteld door Ergo-Balans en Bactic, © Aukje van den Bent, 2004.