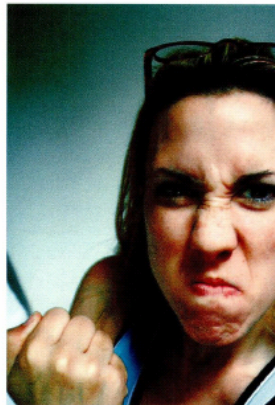


## Agressie alom aanwezig op werkvloer

Ruim 88 procent van de Nederlanders is wel eens in aanraking gekomen met verbaal geweld op de werkvloer. 30 procent heeft wel eens te maken gehad met fysiek geweld, zo is gebleken uit het onderzoek 'Agressie op het werk' dat trainingsbureau Cinte held onder 420 ondervraagden.

Medewerkers die tijdens hun werk fysiek contact hebben met klanten, komen vaker (ruim 50 procent) in aanraking met lichame-lijk geweld. Van deze ondervraagden geeft ruim 36 procent aan dat ze op de werkplek in aanraking zijn gekomen met mensen die gooien. Ook slaan (26 procent), schoppen (22 procent) en ander fysiek geweld (20 procent) komt bij deze groep voor.



Arbo Magazine, aug. 2009

### ARBOBELEID AGRESSIE

## Adequaat tegen agressie

**B**ijna iedere werknemer krijgt tijdens zijn werk wel eens te maken met agressie, zowel van collega's als van klanten. Uit recent onderzoek van trainingsbureau Cinte blijkt dat bijna negen op de tien werknemers geconfronteerd wordt met verbaal geweld.

### Trainen

Lang niet alle werkgevers nemen adequate maatregelen om hun personeel hiertegen te beschermen. Zo maakte de Ar-

beidsinspectie onlang dat het merendeel van ningbouwcorporaties nemers onvoldoende het omgaan met agre: klanten. Vaak wordt ni aan de minimale pers bezetting bij risicovol werk.

**!** Als arboprofessional is het uw taak om ervoor te zorgen dat uw medewerkers niet lijden onder eventuele agressie. Zorg voor voldoende trainingen én goede procedures.

Arbo Rendement, sept. 2009

### PERSONEEL AGRESSIE

## Agressie op het werk komt helaas vaak voor

**U** zit er natuurlijk niet op te wachten dat uw werknemers en vrijwilligers te maken krijgen met agressie van cliënten of van collega's. Toch is de kans groot dat uw organisatie hiervan niet verschoond blijft. Want uit onderzoek van trainingsbureau Cinte blijkt dat bijna iedere werknemer wel eens met agressie te maken heeft.

### Fysiek geweld

Het aantal 'slachtoffers' van verbaal geweld is het grootst, want maar liefst 88% van de Nederlandse werknemers krijgt hiermee wel eens te maken, op de werkplek welteverstaan. Daarnaast krijgt 30% ook te maken met fysiek geweld. In de zorgsector blijken met name verpleegsters populaire slachtoffers. Van hen heeft 36% weleens te maken gehad met mensen die ergens mee gooien. Ook slaan (26%), schoppen (22%) en ander fysiek geweld (20%) komen geregeld voor.

**!** Het is aan u om ervoor te zorgen dat uw medewerkers niet lijden onder eventuele agressie. Zorg voor goede procedures voor het omgaan met agressie op het werk, zodat iedereen weet bij wie hij terecht kan om agressie te melden.


Bestuur Rendement, sept. 2009

## Agressie op de werkvloer aanpakken

Bijna iedere werknemer krijgt tijdens zijn werk wel eens te maken met agressie, zowel van collega's als van klanten. Uit recent onderzoek van trainingsbureau Cintea blijkt dat maar liefst 88% van de werknemers geconfronteerd wordt met verbaal geweld en 30% ook met fysiek geweld.

### Agressieve klanten

Lang niet alle bestuurders nemen adequate maatregelen om hun werknemers tegen agressie op de werkvloer te beschermen. Zo maakte de Arbeidsinspectie onlangs bekend dat het merendeel van de woningbouwcorporaties werknemers onvoldoende traint in het omgaan met agressieve klanten. Ook wordt vaak niet voldaan aan de minimale personeelsbezetting bij risicovolle taken.

 Het is de taak van de ondernemingsraad en de PVT om te checken of de werknemers niet lijden onder eventuele agressie. Voldoende trainingen én goede procedures voor het omgaan met agressie op het werk zorgen ervoor dat iedereen weet bij wie hij terecht kan om agressie te melden.

## Rapporten

### Agressie op het werk

Ruim 88 procent van de Nederlanders is op het werk wel eens in aanraking gekomen met verbaal geweld.

Ook fysiek geweld komt bij 30 procent voor. Mensen die tijdens hun werk fysiek contact hebben met klanten komen vaker (ruim 50 procent) in aanraking met fysiek geweld, zo blijkt uit het onderzoek 'Agressie op het werk' dat trainingsbureau Cintea hield onder 420 ondervraagden. Elke organisatie wordt door de wet verplicht om een zodanig personeelsbeleid te voeren dat er rekening wordt gehouden met de fysieke en psychische veiligheid van de werknemer.