

Geweld op het werk

► **Werkgerelateerd fysisch geweld of de dreiging ervan is alarmerend wijd verspreid. Geweld kan leiden tot fysisch letsel of zelfs tot de dood maar kan ook leiden tot continue angst. Toch kan je je voorbereiden op de mogelijkheid tot geweld, op het voorkomen ervan en op het controleren van geweldsituaties.**

Wat is geweld op het werk?

Geweld op het werk gaat over incidenten waarbij werknemers verbaal of non-verbaal bedreigd, aangevallen of vernederd worden in omstandigheden die met hun werk te maken hebben. Voorbeelden zijn : roepen, verbale beschuldigingen, duwen, verwonden, slaan, bijten, gauwdiefstallen, gooien met voorwerpen, overvallen enz. Incidenten met diefstallen kunnen gewelddadig worden als de dieven worden betrapt. De meest risicovolle situaties kunnen ontstaan als tijdens de misdaad wapens of geweld wordt gebruikt bv bij overvallen.

Is geweld op het werk een ernstig probleem?

In 1997 concludeerde een Britse Misdaad-onderzoek dat 1,2 miljoen werknemers in Engeland en Wales blootgestaan hadden aan een gewelddadig incident : meer dan 500000 fysieke aanvallen en 700000 bedreigingen door het publiek tegen mensen die hun werk uitvoerden.

Voor de slachtoffers kan geweld pijn, ongemak, stress, werkonbekwaamheid en zelfs de dood veroorzaken. Voor werkgevers kan geweld leiden tot een laag moreel of een beschadigd bedrijfsimago waardoor het moeilijker wordt nieuw personeel te recrutereren of te houden, waardoor absentisme ontstaat en waardoor mogelijk ook hogere verzekeringspremies en compensatiebetalingen moeten worden voorzien.

Wie is blootgesteld aan het risico?

Werknemers die in contact komen met het publiek kunnen blootstaan aan geweld afkomstig van externe bronnen vooral als ze betrokken zijn in volgende handelingen : geven van service, zorgverstrekking, onderwijs, levering, omhalingen, cash handelingen, autoriteiten, ... Alleen werken of werken op een locatie waar slechts enkele personen aanwezig zijn, werken in de late of vroege uren, werken met dronken of gedrogeerde mensen verhoogt het risico. Geweld kan ook komen van interne bronnen door conflicten, plagerijen, pesten enz.

Heeft U een probleem?

Je hebt de verplichting om de veiligheid van je werknemers te garanderen – vraag hen (dmv een korte vragenlijst) of ze zich bedreigd voelen. Registreer alle gewelddadige incidenten, ook de verbale beschuldigingen en bedreigingen. Gebruik deze registraties om op zoek te gaan naar patronen voor oorzaken, omgeving of tijdstippen. Op die manier kun je de controlerende maatregelen concentreren op de plaatsen en tijdstippen wanneer ze het meest aangewezen zijn.

Actie ondernemen

Beslis wie blootgesteld is en wie gekwetst kan worden en hoe. Check regelmatig of de voorzorgsmaatregelen nog bestaan en afdoende zijn. Je zou in staat moeten zijn om de werkomgeving, de opleiding, de informatie en de jobbeschrijving enz. te verbeteren. Beslis wie er in de onderneming verantwoordelijkheden draagt voor de veiligheid van de werknemers en de klanten en zorg ervoor dat de werknemers weten wie dat is.

Jobbeschrijving

Risicosituaties zoals “alleen werken” moeten worden vermeden indien mogelijk.

Als werknemers klanten moeten ontmoeten op locatie, controleer dan de klant en de ontmoetingsplaats op voorhand en geef uw werknemer de technische mogelijkheden om in contact te treden (bv. GSM). Als werknemers zich moeten begeven in een potentieel gewelddadige situatie verzeker er u dan van dat ze begeleid zijn en getraind.

Gebruik creditcards en betaalkaarten in plaats van cash geld. Bezorg uw cash geld regelmatig aan een bank en gebruik daarvoor steeds wisselende routes om overvallen te voorkomen. Het tellen van het geld dient altijd te gebeuren in een private veilige ruimte. Er moeten procedures zijn voor het openen van de kluis, het gebruik, het bewaren en het terugbezorgen van de sleutels.

De werkomgeving

Systematische planning kan effectief zijn om gewelddadige situaties te vermijden. Deze planning dient reeds aan te vangen vooraleer nieuwe uitgangspunten worden gekozen. Nadat uw bedrijf is opgestart dient u regelmatig de beveiligingsmaatregelen te herzien.

De werkomgeving moet zo ontwikkeld worden dat potentieel bedreigende situaties snel geïdentificeerd en zo mogelijk vermeden kunnen worden. Voorbeelden van zo'n ontwerp zijn :

- Robuuste materialen en structuren en het gebruik van beschermend meubilair zoals schermen enz.
- Goede zichtbaarheid naar en van de werkplek.
- Goede verlichting binnen, bij de in- en uitgangen, op de parking en de omgeving.
- Oogcontact met aankomende klanten.
- Mogelijkheden om snel en makkelijk te ontsnappen van de werkplek naar een veilige omgeving.
- Locatie van de kassa in een beveiligde zone.
- Achterdeuren zijn gesloten en degenen die erdoor binnenkomen kunnen worden geïdentificeerd.
- Toegangscontrole op toegangs- en uitgangsroutes.
- Bewegingen van buitenstaanders kunnen worden geobserveerd.
- Toegang door buitenstaanders naar andere plaatsen dan deze voorzien voor klanten wordt verhinderd door sloten beveiligd met een securitycode.
- Goed ontworpen comfortabele wachtzones.

Bewaking, alarmen, enz.

Aangepaste technische hulpmiddelen worden gebruikt om het ontstaan van bedreigende en gewelddadige situatie te voorkomen en om de operationele handelingen te monitoren. Voor misdadigers wordt de kans om gepakt te worden daarmee verhoogd.

Camerasystemen en spiegels kunnen gebruikt worden. In risicosituaties kunnen aan het personeel persoonlijke draagbare alarmen gegeven worden of kan er een alarmknop worden geïnstalleerd, verbonden met de politie, een beveiligingsfirma of een gebuur. Het is nuttig om alarmnummers bij de hand te hebben in de nabijheid van telefoontoestellen of deze reeds voor te programmeren. Brandkasten met een opening met vertragingmechanisme en stickers met een waarschuwing voor het beveiligingssysteem kunnen ook diefstallen voorkomen.

Het is belangrijk dat alle geïnstalleerde middelen ook regelmatig functioneel worden getest.

Je kan ook overwegen om beveiligingspersoneel on-site in te zetten.

Opleiding en instructies

Basisveiligheid moet in eerste instantie verzekerd zijn door het ontwerp. Toch zijn opleiding en instructies ook belangrijk om bedreigende situaties te vermijden en om ermee te leren omgaan. Een minimumvereiste is dat alle werknemers die rechtstreeks met het publiek te maken hebben (ook de tijdelijke en de parttime werknemers) getraind worden in de beveiligingsprocedures.

Werknemers dienen er ook op gewezen dat informatie over de beveiligingsmaatregelen niet mogen worden verspreid naar buitenstaanders.

Procedures en relevante instructies moeten regels bevatten in verband met :

- Sluiten en ontsluiten van deuren
- Onderhoud, orde en netheid
- Gebruik van de beveiligingsmiddelen en de manier waarop alarm gegeven wordt.
- Handelen met en transport van het geld.
- Bedreigende en moeilijke situaties met klanten
- Noodzakelijke actie in geval van diefstal, overval, gijzeling of bomalarm

Hier volgen enkele tips voor probleemsituaties :

Moeilijke situaties met een klant

- Tracht professioneel en behulpzaam te blijven
- Vermijd tegenspraak
- Geef aan de klant een mogelijkheid om zonder gezichtsverlies een oplossing te vinden.

Bedreigende situatie

- Blijf kalm
- Raak de bedreigende persoon niet aan en draai je rug niet naar hem/haar toe.
- Zorg voor een eigen ontsnappingsroute en roep hulp in indien mogelijk.
- Probeer nooit een wapen te bemachtigen.

Diefstal

- Sla de acties van de verdachte gade en waarschuw indien mogelijk een bewaker of een overste.
- Probeer de verdachte niet vast te grijpen noch zijn kleding aan te raken.
- Als je samen met de dief moet wachten op de aankomst van de politie verzeker u dan van uw eigen veiligheid.
- Achtervolg geen verdachte van diefstal, neem enkel hun beschrijving op en geef deze door aan de politie.

Gewapende overval

- Gehoorzaam aan de commando's van de overvaller op een kalme manier
- Prent het voorkomen en de eigenschappen van de overvaller in uw geheugen
- Activeer het alarm zo snel als mogelijk zonder daarmee anderen in gevaar te brengen. Tracht te vermijden dat je in een situatie met gijzeling terecht komt.
- Geef aan de politie een nauwkeurige beschrijving van de omstandigheden
- Sluit de zaak en scherm de overvalslocatie af. Raak niets aan en verwittig uw baas van het incident.

Controleer uw maatregelen

Het is belangrijk dat je regelmatig de maatregelen die je hebt genomen om bedreigende en geweldadige situaties te voorkomen, beoordeelt en herziet.

Om dit te doen moet je :

- Je eigen werknemers of hun vertegenwoordigers raadplegen
- Je registraties in verband met incidenten onderzoeken om na te gaan of de situatie is verbeterd.
- Iets anders proberen als eerdere maatregelen geen gunstig effect hebben gehad.
- Lessen trekken uit eerdere incidenten

Ondersteuning en nazorg

Als je het doelwit bent geweest van geweld of bedreiging dan is dat altijd een traumatische ervaring die de integriteit en het zelfbewustzijn van een persoon aantasten. Hoe sneller de ondersteuning en nazorg voor het slachtoffer op gang komt, hoe sneller het slachtoffer zal herstellen van deze traumatische gebeurtenissen. Hulp kan komen van organisaties van slachtofferhulp en van bevoegden binnen de politie. De politie kan je ongetwijfeld op weg helpen.

Melden en onderzoeken van incidenten

Als er zich geweldfeiten hebben voorgedaan in de werksfeer dan is de werkgever verplicht deze te melden aan de bevoegde autoriteiten indien deze de dood, belangrijke kwetsuren of een werk- onbekwaamheid van meer dan 3 dagen tot gevolg hebben. Dodelijke gevolgen moeten altijd onmiddellijk aangegeven worden aan de politie. Alle incidenten moeten worden onderzocht om de onderliggende oorzaken op te sporen. De risicoanalyse moet worden herzien na elk incident. Rapporten van alle onderzoeken moeten worden bijgehouden.