

## **TANKSTATION - Arbocatalogus**

### **Onderwerp: Agressie en geweld**

#### **Risicobeschrijving**

Werknemers van een tankstation kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met ongewenst gedrag, namelijk:

- van klanten bijvoorbeeld agressief gedrag door betaalproblemen, frustraties van klanten, diefstal en overvallen of discriminerende opmerkingen.
- van collega's of leidinggevenden, bijvoorbeeld seksuele intimidatie, pesten, discriminatie en ook agressief of intimiderend gedrag.

Ongewenst gedrag bestaat dus uit gedragingen van klanten of collega's die voor werknemers zowel lichamelijk als geestelijk bedreigend of schadelijk zijn. Er is sprake van ongewenst gedrag zodra één van de betrokkenen het zo ervaart. In de arbocatalogus tankstations behandelen we op dit moment alleen ongewenst gedrag van klanten, ongewenst gedrag van collega's en leidinggevenden wordt op een later moment toegevoegd.

In 2002 is een project Agressie en Geweld uitgevoerd door de Arbeidsinspectie, met speciale aandacht voor tankstations. In navolging van dit project, voert de Arbeidsinspectie in het najaar van 2011 opnieuw een inspectie met betrekking tot agressie en geweld uit in onder andere de tankstationbranche. Sociale partners vinden het belangrijk dat werkgevers en werknemers kunnen aantonen dat er beleid wordt gevoerd om agressie en geweld terug te dringen. Dit wordt onder andere getoetst door te onderzoeken of werknemers weten wat ze moeten doen als zich een incident voordoet. Daarnaast is het belangrijk dat er na een (gewelds)incident aandacht wordt besteed aan opvang en ondersteuning van de betrokken werknemers.

Onder praktische oplossingen staan maatregelen die u als werkgever helpen bij het voldoen aan de verplichtingen ten aanzien van het terugdringen van agressie en geweld. Voldoet u aan al deze verplichtingen, dan kunt u aantonen wat u heeft ondernomen om uw tankstation tot een veilige werkomgeving te maken voor uw werknemers.

#### **Beleid**

Ongewenste omgangsvormen op het werk vormen een ernstige bedreiging voor de blijvende inzetbaarheid van de medewerker. De impact van incidenten kan immers groot zijn. Medewerkers kunnen als gevolg van ongewenste omgangsvormen 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. Uit onderzoek komt naar voren dat een op de tien werknemers het afgelopen jaar minder functioneerde door psychosociale belasting (pesten, agressie, geweld en seksuele intimidatie). Het is alleen daarom al van groot belang dat u maatregelen neemt om agressie en geweld terug te dringen.

Werkgevers moeten beleid voeren op ongewenst gedrag. Een goed beleid valt of staat met het invullen van de RI&E, het maken van een plan van aanpak en het uitvoeren daar van.

De RI&E is een wettelijke verplichting voor uw bedrijf, om de arborisico's in kaart te brengen. Een onderdeel van de RI&E is een plan van aanpak, waarin u beschrijft welke maatregelen u neemt om de risico's aan te pakken, wanneer u dat gaat doen en wie daar verantwoordelijk voor is.

Sociale partners hebben een branche-RI&E voor de tankstationbranche ontwikkeld. Deze RI&E is goedgekeurd door een extern gecertificeerd deskundige. Deze goedkeuring heeft tot gevolg dat bedrijven met minder dan 25 werknemers worden vrijgesteld van de verplichte toetsing van de RI&E door een arbodienst. Heeft u minder dan 25 werknemers op uw tankstation, bespaar dan onnodige kosten en maak gebruik van de branche-RI&E Tankstations.

Om het beleid onder de aandacht 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 ongewenst gedrag verbeteren?

### **Vormen van ongewenst gedrag:**

Werknemers van een tankstation kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met agressie en geweld zowel door klanten, als door collega's of leidinggevenden bijvoorbeeld door:

- Lichamelijk geweld: dreigen met wapen, slaan, duwen.
- Verbaal geweld: schreeuwen, schelden, middelvinger, ongewenste berichten op sociale media (bijvoorbeeld hyves, facebook).
- Pesten: systematisch vernederend, intimiderend of vijandig gedrag, gericht op dezelfde persoon binnen een werkkring.
- Seksuele intimidatie: verbaal (seksueel getinte opmerkingen, grappen en toespelingen), fysiek (ongewenst lichamelijk contact, knijpen, zoenen, aanranding, verkrachting), non-verbaal (pornografische afbeeldingen, staren of maken van seksueel getinte gebaren).
- Racisme/discriminatie: pesten op grond van afkomst, geloof, geslacht, seksuele geaardheid of een ander kenmerk waarmee wordt afgeweken van de norm binnen de groep.

In de kern zijn alle vormen terug te brengen tot 3 kernpatronen:

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 oppakken.
2. Het gedrag is bewust bedoeld om iets te bereiken, bijvoorbeeld het krijgen van voordeel (geld), 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 bewuste agressie: begrensd de klant en draag zorg voor eigen veiligheid.

### **Wat zijn de gevolgen van ongewenst gedrag?**

- 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.

### **Praktische oplossingen beschrijving**

Onderstaand vindt u praktische oplossingen met concrete maatregelen om **extern** ongewenst gedrag door klanten binnen uw tankstation terug te dringen.

### **Oplossingen tabel**

<b>Metten = Weten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registratie en melding incidenten</li></ul>
<b>Voorlichting en training</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorlichting en instructie ongewenst gedrag</li><li>• Omgaan met agressie en geweld in het tankstation</li></ul>
<b>Organisatie van de preventie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Technische hulpmiddelen</li><li>• Huisregels</li><li>• Veilig geldbeheer en kassagebruik</li><li>• Alleen werken</li><li>• Openen en sluiten</li><li>• Protocol agressie en geweld</li></ul>
<b>Opvang en nazorg</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alarmeren en assistentie</li><li>• Afhandeling en opvang</li></ul>

### **Achtergrondinformatie**

Arbosite voor tankstations en wasbedrijven:  
[www.arbomobiel.nl](http://www.arbomobiel.nl)

Arbosite FNV Bondgenoten:  
[www.arbobondgenoten.nl](http://www.arbobondgenoten.nl)

Arbeidsinspectie (algemeen):  
[www.arbeidsinspectie.nl](http://www.arbeidsinspectie.nl)

Opleidings- en Ontwikkelfonds Tankstations en Wasbedrijven:  
[www.ootw.nl](http://www.ootw.nl)

Site detailhandel:  
[www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)

Informatie over o.a. veilige betalingshandelingen:  
[www.dedetailhandel.nl](http://www.dedetailhandel.nl)

Volg ontwikkelingen in veilig betalingsverkeer bij het Platform Detailhandel:  
[www.platformdetailhandel.nl](http://www.platformdetailhandel.nl)

Interne fraudebestrijding gaat via het Waarschuwingsregister:  
[www.stichtingfad.nl](http://www.stichtingfad.nl)

Ministerie SZW:  
[www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl)

Arbo informatie 41 over ongewenste omgangsvormen:  
[www.Sdu.nl](http://www.Sdu.nl)