

Agressie, geweld, (seksuele)intimidatie, discriminatie of pesten door ongewenst gedrag van externen

Fysieke preventie, informatievoorziening, preparatie en training om ongewenst gedrag te voorkomen en nazorg

BESCHRIJVING

Agressief gedrag fysiek en/of verbaal, intimiderend gedrag of opmerkingen, discriminatie (ongelijke behandeling) of pestgedrag van derden (passagiers, medewerkers van Schiphol-bedrijven, contractors enzovoort) kan naast de directe schade leiden tot emotionele belasting, angstgevoelens, slaapproblemen, en/of psychosomatische en/of fysieke klachten.



AFSPRAAK

- SNBV draagt zorg voor adequate afspraken in het op te stellen contract met derden.
- SNBV zorgt voor een hoge kwaliteit van dienstverlening (het is aangetoond dat dit agressie en geweld voorkomt).
- Zo nodig worden fysieke contactmogelijkheden via de inrichting van werkplekken zoals balies beperkt tot wat functioneel noodzakelijk is.
- Er zijn voldoende assistentie en/of alarmeringsmogelijkheden beschikbaar.
- Medewerkers worden regelmatig en voldoende getraind in het voorkomen, vroegtijdig herkennen en omgaan met ongewenst gedrag van derden.
- Agressie en geweldsincidenten met lichamelijk of geestelijk letsel worden gemeld en geregistreerd.
- Er is adequate nazorg geregeld bij incidenten via collega's of leidinggevenden, zo nodig met externe deskundigen.
- In de periodieke gesprekken met de leidinggevende is ongewenst gedrag van derden een vast onderwerp.
- Via periodieke arbeidsgezondheidskundige monitoring (PAGO/PMO) wordt de vinger aan de pols gehouden.

WAT LEVERT HET OP

Medewerkers raken niet geprikkeld en/of (emotioneel) beschadigd en ontwikkelen geen slaapproblemen, blijven tijdens hun werk geconcentreerd en ondervinden geen hinder van ongewenst gedrag van derden.

WETGEVING

- Arbeidsomstandighedenwet artikel 1.
- Arbobesluit afdeling 4, artikel 2.15.
- Burgerlijk Wetboek artikel 7:658.

ACHTERGROND INFORMATIE

MEER INFORMATIE

Via de HSE Office

Op intranet
CAO van SNBV

Op internet
www.arboportaal.nl, zoekterm 'Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)'

BIJZONDERHEDEN

RISICOTYPERING : 10.7
BEHEERSMAATREGEL : B

