

## Veilig en gezond werken in de Technische Groothandel agressie en geweld

Agressie en geweld komen helaas vaker voor dan gewenst is. Het is niet alleen maar iets wat je overkomt, je kunt er met elkaar ook iets aan doen. Niet bij iedere Technische Groothandel zal dit onderwerp spelen, maar er zijn veel bedrijven die een toonzaal of winkel hebben waar direct contact met klanten mogelijk is. Daarnaast speelt bij alle bedrijven dat er telefonisch contact is met klanten en leveranciers. In beide gevallen kunnen situaties ontstaan waarbij de gemoederen verhit kunnen raken.

Bij agressie en geweld onderscheiden we enkele deelgebieden:

- **ongewenst gedrag** zoals treiteren, uitschelden en verbale agressie, discrimineren en seksuele intimidatie;
- **bedreiging**: zoals bedreiging met geweld;
- **fysiek geweld**: slaan, spugen, schoppen, etc.

### Samen sta je sterk

Er zijn meerdere mogelijkheden om de werkplek veiliger te maken; duidelijke afspraken voor werkgevers én werknemers! Sommige maatregelen liggen meer bij de leiding en sommige meer bij het personeel. Het is van belang dat er goed wordt samengewerkt op dit gebied.

In ieder geval is het van groot belang dat je vaststelt welk gedrag acceptabel is en welk gedrag niet-acceptabel, zowel van medewerkers onderling als van de klant. Vervolgens is het natuurlijk belangrijk dat alle medewerkers op de hoogte gebracht worden van deze afspraken en dat er wordt toegezien op het naleven van deze afspraken. Samen bepaal je de grenzen van het gedrag en stel je de 'spelregels' op.

Enkele voorbeelden van andere preventieve maatregelen.

Gouden regels voor een veilige inrichting van de winkel:

- *zorg voor een overzichtelijke winkelinrichting en kassaopstelling;*
- *voorkom dat bepaalde voorwerpen zoals scharen en messen voor het grijpen liggen;*
- *gebruik hulpmiddelen zoals camera's en spiegels om agressie te voorkomen.*

Gouden regels voor opvang en nazorg:

- *vang elkaar op en steun elkaar door erover te praten;*
- *schakel eventueel slachtofferhulp in;*
- *meld incidenten ook al denk je dat het wel meevalt, en bespreek deze met elkaar.*

### Wat kun je doen als je in het werk te maken hebt met agressie en geweld?

Als zich in het werk agressie en geweld voordoet dan kun je een aantal dingen doen; natuurlijk kun je het met de werkgever en je collega's bespreken, maar je kunt ook zelf nalezen of er een oplossing staat. Kijk op de volgende site <https://veiligondernemenbeginhier.nl/agressie-en-geweld> voor uitgebreidere voorbeelden van oplossingen bij agressie en geweld.