



Platform WOW



WEGBEHEEDERS
ONTMOETEN
WEGBEHEEDERS



Hanteren van lastig en agressief gedrag en geweld

- Over WOW
- Het onderzoek
- Vormen ongewenst gedrag
- Percentages ongewenst gedrag
- Aanleiding ongewenst gedrag
- Actie door werknemer
- Actie door organisatie
- Conclusies en Afsluiting

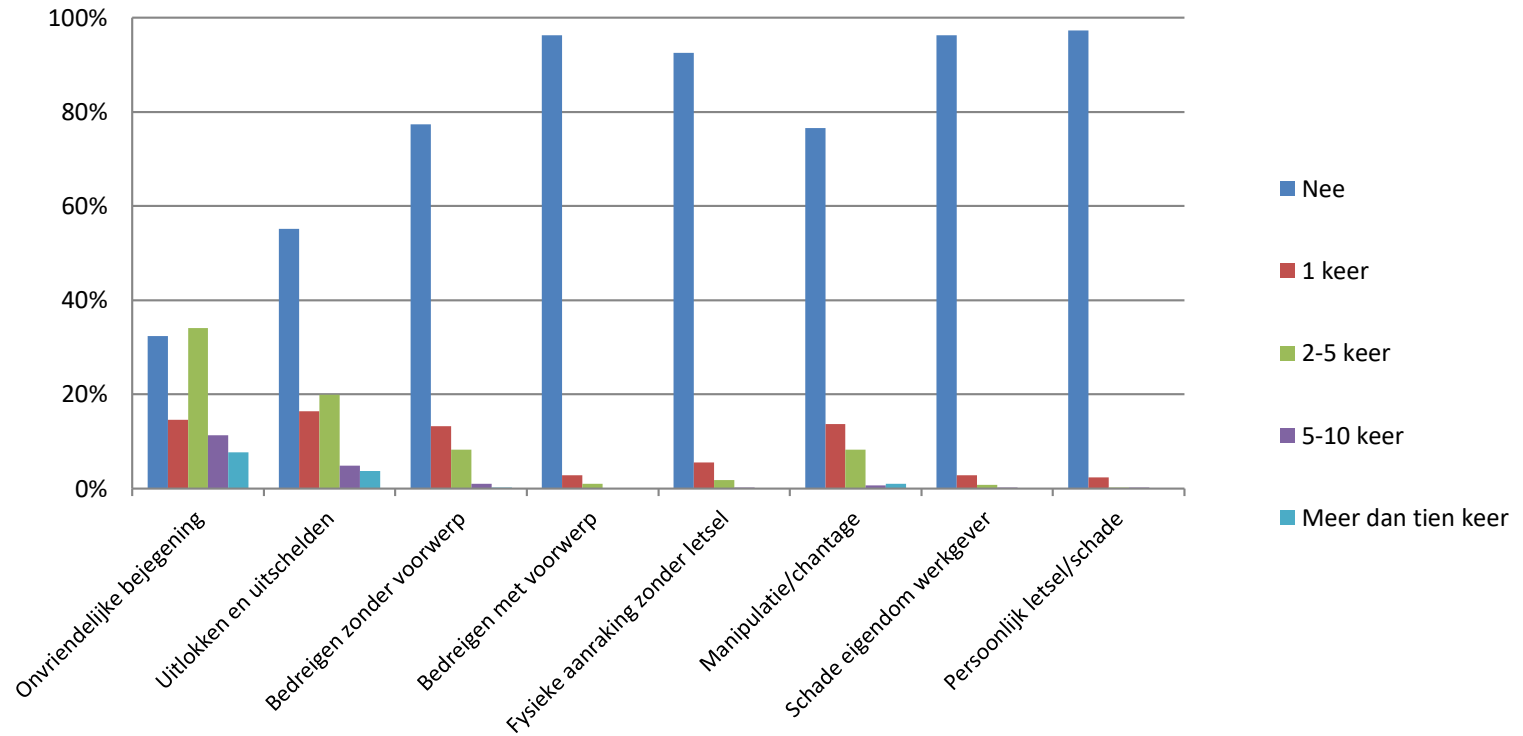


Willie Ariëns (WSRL) en Anton van Straten (RWS)

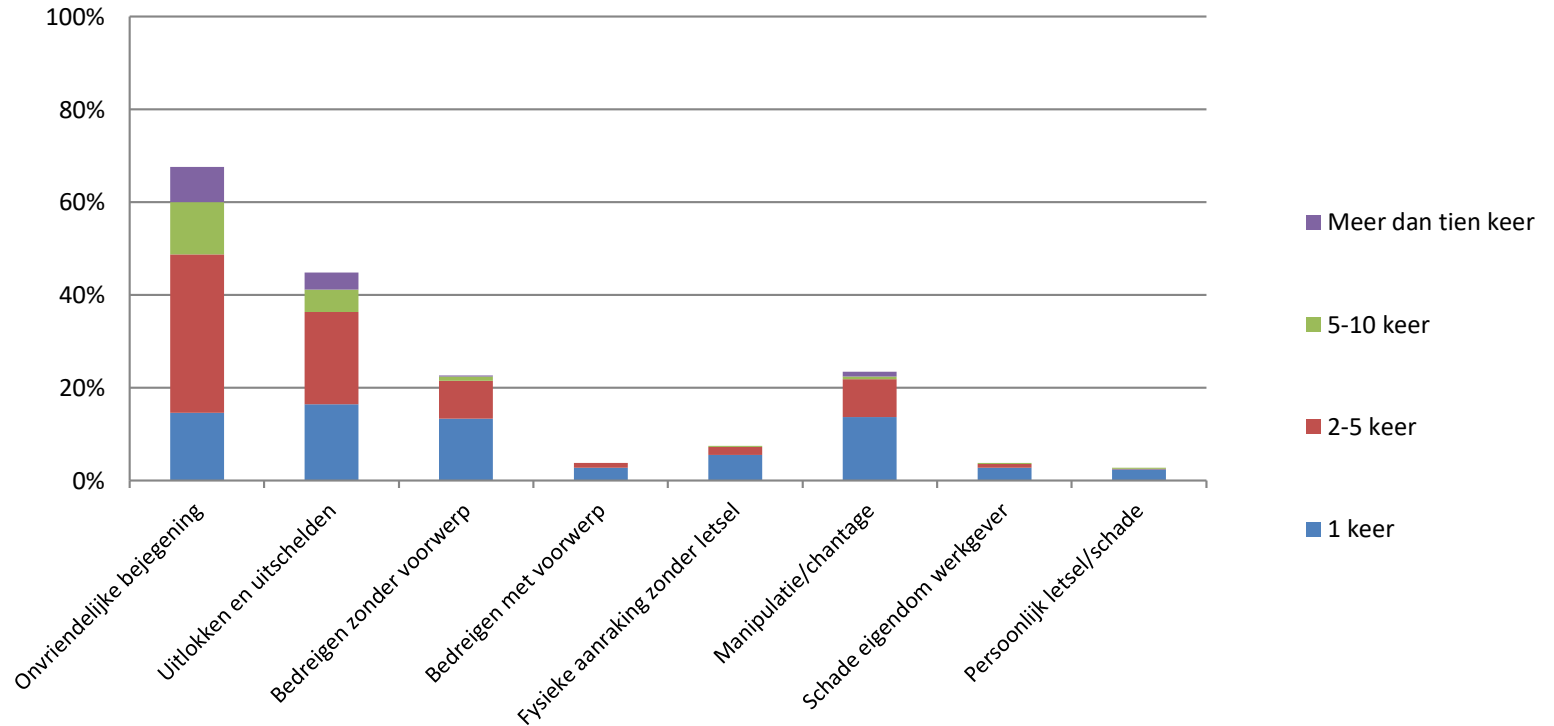
HET ONDERZOEK

- Centrum voor Arbeidsverhoudingen
Overheidspersoneel (CAOP) betrokken
- 513 respondenten
- BEO, bediening, toezicht, HH, Inspectie
- Niet meegenomen pesten/bedreigen collega

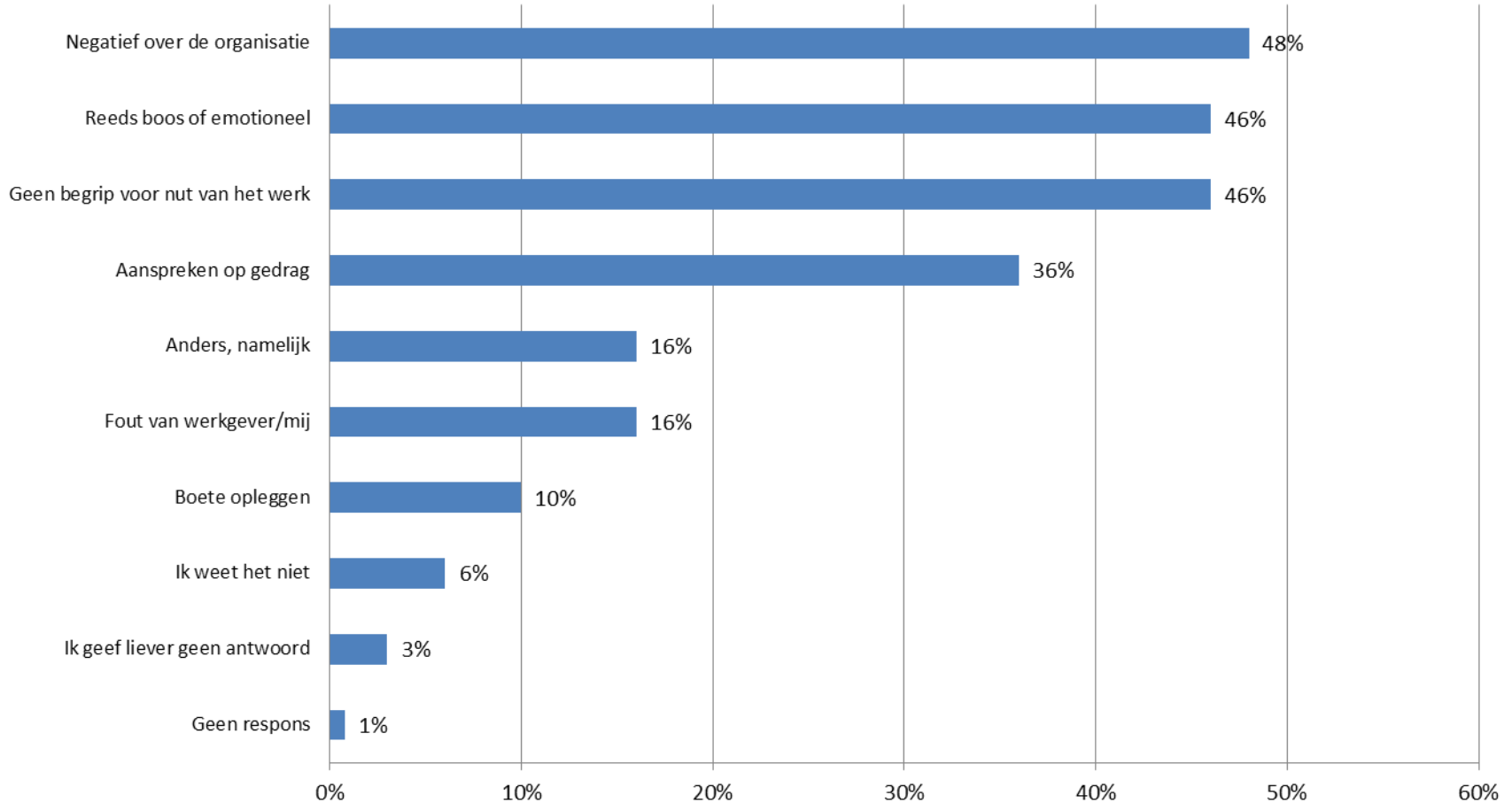
Vormen ongewenst gedrag in 2016



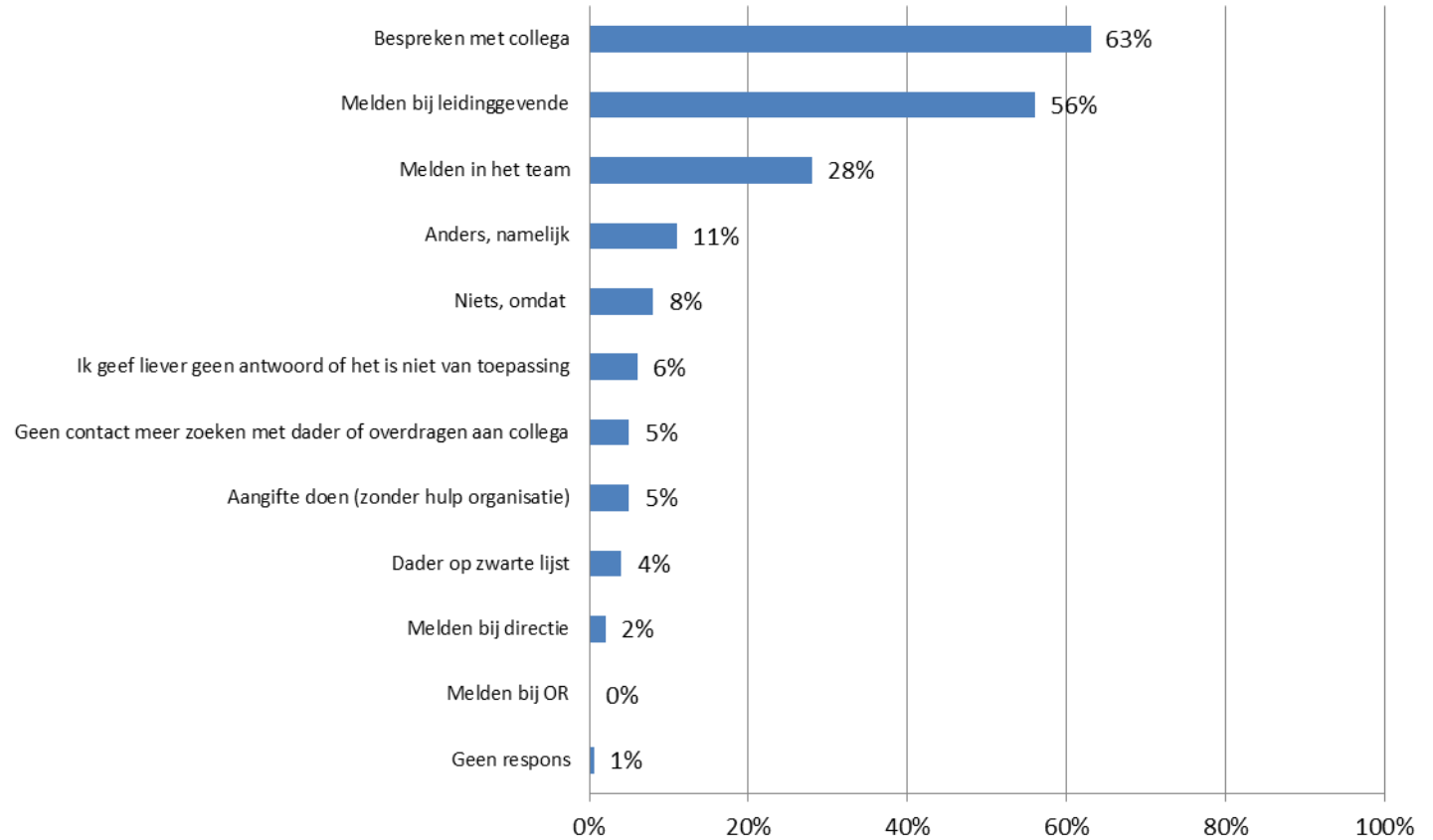
Percentages ongewenst gedrag



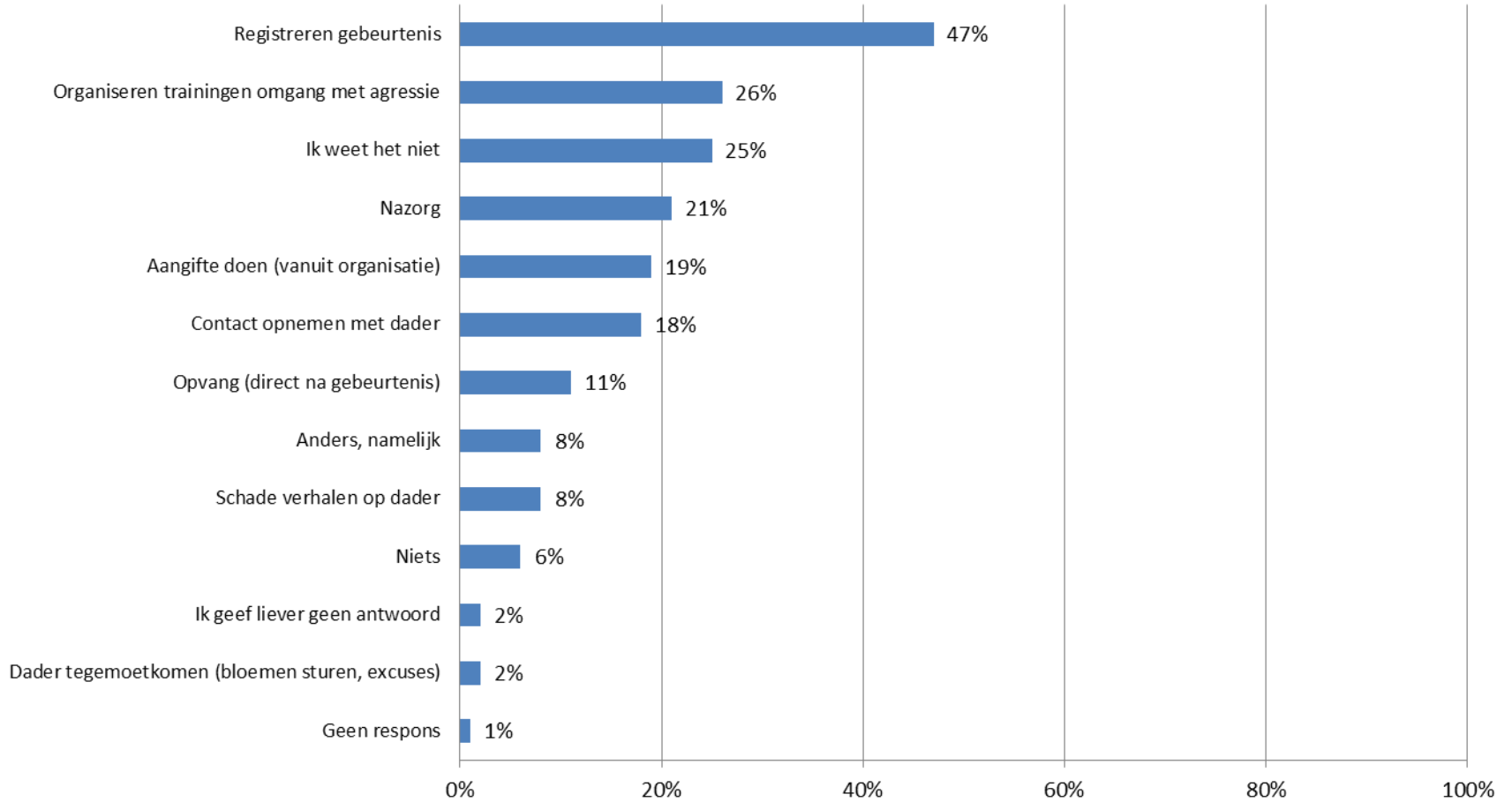
Aanleiding ongewenst gedrag



Actie door werknemer



Actie door organisatie



Welk gedrag heeft volgens respondenten het meest indruk gemaakt

- Asociaal gedrag neemt toe op de weg, de passant neemt ons niet serieus meer.
- Veel haast en moeite om te wachten, kort lontje.
- Storingen, verkeersafzettingen of omleidingen leiden tot schelden.
- Naast schelden geven medewerkers aan dat er sprake is van verdergaand verbaal geweld, zoals schreeuwen en dreigen.

Verdergaand verbaal geweld

- Denigrerend gedrag te vertonen
- Ik kom je nog wel eens tegen
- Ik kom wel even naar boven (schippers)
- dreiging lichamelijk geweld
- Ik sla je kop in of ik rijg je aan het mes
- Het gooien van stenen of eieren tijdens reparatie aan leidingen
- Onder toezicht van ME brandkranen sluiten

Asociaal gedrag

”Risico “onberekenbare personen” onder invloed van drugs of alcohol. Zelfs bij dodelijke ongevallen wordt er geen respect of begrip vertoond.

“opmerking: rot op met die afzetting, hij is toch al dood”.

De norm vaststellen



Aanbevelingen onderzoek

1. Stel 1 organisatienorm ten aanzien van ongewenst gedrag op. Laat externen weten wat u van uw organisatievorm ten aanzien van ongewenst gedrag is.
2. Stimuleer medewerkers elk voorval van agressie en geweld te melden. (laagdrempelig maar wel verplicht)
3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen uw werknemers
4. Train werknemers in het voorkomen van agressie en geweld
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten
7. Verhaal de schade op de dader
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld

Implementatie

- Altijd strakke uniforme en voorspelbare reactie naar agressors
- Delen beleid en uitvoeringsmaatregelen met diensten in WOW verband
- Actief onderhouden netwerk o.a. specialisten AOVers, politie en OM

werkgroepleden

- Willie Ariëns waterschap Rivierenland
- W. Hoogma provincie Overijssel
- Michel Helgers Dunea
- Anton van Straten RWS (VWM)
- Ariea Vermeulen RWS (WOW)
- Kim Hofhuis RWS (WOW)
- Jurriaan van Hellemond (platform WOW)