

Agressie op het werk

Meld een incident altijd bij je manager.

Daarnaast is het belangrijk dat je alle incidenten van agressie registreert in het Agressie Registratiesysteem ARO.

Helaas kun je als medewerker van UWV te maken krijgen met agressieve klanten. UWV kan agressie tegen haar medewerkers helaas niet altijd voorkomen. We vinden het wel belangrijk om hierbij stil te staan en je te helpen in het geval je met (dreigende) agressie wordt geconfronteerd. Hoe ga je om met agressie? En: hoe kun je agressie zoveel mogelijk voorkomen?

Bekijk hieronder de informatie voor medewerkers of scroll verder naar beneden voor de informatie voor managers.

Informatie voor medewerkers

Voorkomen van agressie

Er zijn verschillende manieren om je voor te bereiden op het voorkomen van agressie in je contact met klanten (zowel face-o-face als telefonisch). Medewerkers met klantencontact volgen altijd de training “Omgaan met emotie en agressie”. Daarnaast kun je afspraken maken met je collega's en je altijd goed voorbereiden op een gesprek.

Reageren op emotie en agressie

Bij UWV wordt onderscheid gemaakt tussen emotie en agressie: emotie mag, agressie niet. Voor het onderscheiden van gedrag wordt gebruik gemaakt van het model ABCD-gedrag:

Gedragstype	Kenmerken
A-gedrag	De klant klaagt, smeekt, zeurt en wil dat voor hem/haar een uitzondering geldt.
B-gedrag	De klant bekritiseert het beleid van de organisatie of wet- en regelgeving.
C-gedrag	De klant richt zich op de medewerker: persoonlijke kritiek, belediging, schelden of kleineren.
D-gedrag	De klant intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.

A- en B-gedrag is emotie, C- en D-gedrag is agressie. Door op een goede manier om te gaan met emoties, voorkom je dat deze omslaan in agressie.

Melden en registreren van agressie

Met het model ABCD-gedrag beoordeel je of het gedrag van de klant gemeld moet worden:

- C- en D-gedrag meld je altijd.
- A- en B-gedrag meld je als je het gedrag niet kon ombuigen (het gedrag bleef aanhouden).

Meld een incident altijd bij je manager. Daarnaast is het belangrijk dat je alle incidenten van agressie registreert in het Agressieregistratiesysteem ARO. Eventueel kun je ook je manager vragen om dit voor jou te doen.

Informatie voor managers

Voorkomen van agressie

Als manager ben je binnen jouw team verantwoordelijk voor het voorkomen van agressie. Dit doe je bij voorkeur met een eigen agressieprotocol (binnen de kaders van het landelijk beleid), waarin je de afspraken binnen jouw team vastlegt. Daarnaast zorg je ervoor dat jouw medewerkers de training “Omgaan met emotie en agressie” volgen en regelmatig een opfriscursus krijgen.

Opleggen maatregel en informeren van de klant

Als een agressie incident heeft plaatsgevonden bij één van jouw medewerkers, moet je de klant binnen 48 uur spreken en informeren over de gevolgen van het incident. Daarvoor beoordeel je eerst de melding van het incident in ARO.

Opvang en zorg

Je bent als manager verantwoordelijk voor het organiseren van de opvang en zorg voor het slachtoffer van het incident: de betreffende medewerker.

Vergoeden en verhalen van schade

Als manager draag je zorg voor de afhandeling van een eventuele schadevergoeding aan de medewerker na een agressie incident. Ook meld je de schade bij de afdeling Bestuurszaken-JZ, zodat de schade verhaald kan worden op de dader.