

AGRESSIE OP DE WERKVLOER



Agressie op het werk omvat elke situatie waarin een persoon wordt bedreigd of te maken krijgt met fysieke of psychische agressie tijdens de uitvoering van zijn of haar werk. Hoe moet je hiermee omgaan als werkgever?

Agressie kent vele vormen. Er kunnen meerdere oorzaken aan de basis liggen, die complexe gevolgen tot stand brengen en agressie kan zowel door interne als externe personen gepleegd worden. Agressie valt onder de psychosociale risico's. Agressie voorkomen, effectief aanpakken en succesvol beheersen begint bij het stellen van de juiste intentie en moraal:

« WE ERKENNEN AGRESSIE ALS EEN PROBLEEM EN WE TOLEREREN DIT NIET OP DE WERKVLOER. ELKE MEDEWERKER DRAAGT HIERIN ZIJN VERANTWOORDELIJKHEID OM SAMEN TE WERKEN AAN EEN GEZONDE, VEILIGE EN POSITIEVE WERKOMGEVING »

Zelf het goede voorbeeld geven, als werkgever, is cruciaal, maar nog niet voldoende. De werkgever is gebonden aan **wetgevende verplichtingen**, waarmee agressie (preventief) aangepakt kan worden:

- **Risicoanalyse en agressiebeleid:** de zwakke plekken en knelpunten van de organisatie in kaart brengen.
 - Via een brede **risicoanalyse** kan een degelijk en ingebed agressiebeleid opgesteld worden en de nodige preventiemaatregelen genomen worden.
 - Het is nodig om zoveel mogelijk gegevens te verzamelen over hoe vaak

agressie in jouw organisatie voorkomt en in welke situaties en over de maatregelen die al genomen zijn en over hun effectiviteit. Peil naar de ervaring van de werknemers. Vraag informatie op via verschillende kanalen binnen de organisatie. Een agressiebeleid staat niet op zichzelf.

- Het **globaal preventieplan** en de vertaling ervan in een **jaarlijks actieplan** geven concrete richting in het planmatig uitvoeren van de vooropgestelde doelen en de vastgelegde prioriteiten². Deze dienen periodiek geëvalueerd te worden.
- De aanstelling van de **preventieadviseur psychosociale aspecten** is verplicht. Er kan eventueel ook een **vertrouwenspersoon** aangeduid worden.
 - In kleine bedrijven, tot 50 werknemers, maakt deze preventieadviseur deel uit van de externe dienst. In grotere bedrijven kan deze intern aangesteld worden.
 - De contactgegevens moeten vermeld worden in het arbeidsreglement en bekend gemaakt worden in het bedrijf. Dit gebeurt best op één of meerdere plaatsen die goed toegankelijk zijn voor alle werknemers, zoals op het intranet of in de refter.
 - De preventieadviseur psychosociale aspecten:
 - adviseert en evalueert het preventiebeleid deskundig, op vraag van de werkgever;
 - registreert de agressie-incidenten door derden³;
 - ...
- Eens agressie zich effectief voordoet, moet er zo snel mogelijk een einde gesteld worden aan de feiten.
 - Dit kan via een **gericht agressieprotocol**, met onder andere standaardprocedures voor de behandeling van klachten.
- Het is ook verplicht om te voorzien in **opvang, begeleiding en ondersteuning** van slachtoffers (en daders).

² ZIE FICHE N°17: GPP en JAP

³ ZIE FICHE N°15: Register van feiten door derden

EXTRA TIPS:

- Een goede organisatie van het werk, een open communicatie en aandacht en respect voor alle medewerkers vormen de hoekstenen van een preventiebeleid. Ook opleiding, training en vorming van de medewerkers en informatie-uitwisseling zijn hierbij belangrijk.
- De opstart van een werkgroep agressie kan meer draagvlak onder de werknemers en een breed gedragen visie omtrent de agressieproblematiek creëren.

