

Agressie op het werk

Inleiding

Gedurende de maand maart 2020 heeft AXA Belgium zich verdiept in agressie op het werk door een enquête uit te voeren bij klanten die het voorbije jaar het slachtoffer waren van minstens twee gevallen van agressie.

Daaruit blijkt dat voor bijna 90% van de klanten agressie in de praktijk vooral verbaal is. 70% van de respondenten heeft geen specifieke risicoanalyse gedaan met betrekking tot agressie en bijna 3/4 beschikt niet over een specifieke inventaris waar alle agressiegevallen in vermeld worden. Dit zijn nochtans twee essentiële punten in de preventie van agressie op het werk. Bovendien neemt slechts één op drie klanten het thema agressie op in het onthaal van nieuwe medewerkers.

Uit de enquête blijkt niettemin dat de meerderheid specifieke opleidingen organiseert en beschikt over procedures ter ondersteuning van mogelijke slachtoffers.

AXA Belgium publiceert dit artikel om de aandacht te vestigen op de uitdagingen rond agressie op het werk en buigt zich in het bijzonder over de gevallen van agressie die tussen 2015 en 2019 werden aangegeven bij de maatschappij.

“ 3/4 beschikt niet over een specifieke inventaris voor agressie

”



Wat wordt bedoeld met agressie?

Agressie is een vage term die verschillende definities omvat, en die anders kan worden gedefinieerd van persoon tot persoon aangezien het een subjectief gevoel oproept. Nochtans is er een meer afgebakende definitie nodig om dit begrip beter te duiden.

Agressie op het werk omvat alle vormen van extern geweld tegen een werknemer. Hiermee bedoelen we de agressie, gepleegd door mensen van buiten de onderneming: patiënten, klanten, gebruikers ... Agressie kan verschillende vormen aannemen: meestal verbaal (beledigingen, bedreigingen ...) maar ook fysiek (slagen ...) of materieel (vandalisme).

Mensen kunnen met opzet agressief zijn om een doel te bereiken. De complexiteit van de problematiek omtrent agressie maakt dat agressoren zich niet altijd bewust zijn van hun gedrag of de gevolgen ervan. Dat is vaak het geval wanneer frustratie leidt tot agressie. Ook de context speelt een rol. Bovendien is het tolerantieniveau verschillend van slachtoffer tot slachtoffer.

Verplichtingen van de werkgever

Geweld op het werk is opgenomen in het begrip psychosociale risico's. De wetgeving verplicht elke werkgever ertoe om ze te identificeren en gepaste preventiemaatregelen te nemen.

Risicofactoren

Er bestaan verschillende risicofactoren die kunnen leiden tot agressie op het werk.

De professionele activiteitssector: De risico's zijn groter in de gezondheidssector en de sociale sector, het onderwijs, transport, handel, defensie, openbaar bestuur en horeca.

De aard van de beroepsactiviteit: Werken in contact met derden; alleen werken; omgaan met geld of waardevolle voorwerpen ...

De organisatie van het werk: Lange wachttijd voor de gebruikers, onvoldoende informatie van de werknemers, verschil tussen de verwachtingen van het publiek en de dienstverlening van de onderneming, werkoverlast bij de werknemers ...

De persoonlijke kenmerken van het slachtoffer: Uit studies blijkt ook dat leeftijd en ervaring belangrijke risicofactoren zijn.

Gevolgen

Voor het slachtoffer kunnen de gevolgen zowel **fysiek als psychologisch** zijn. Fysieke verwondingen zijn doorgaans oppervlakkig maar werknemers die het slachtoffer zijn geweest van agressie kunnen vervolgens meer stress ervaren.

De gevolgen van een agressie blijven niet beperkt tot de werknemer die er het slachtoffer van was, ze kunnen ook betrekking hebben op de organisatie. Bij de slachtoffers wordt immers een vermindering van de tevredenheid op het werk, een daling van de productiviteit en meer absentisme en turn-over vastgesteld.

Agressie kan ook een impact hebben op de **werkgroep**: er worden ernstige gevolgen vastgesteld voor de fysieke of psychische gezondheid van collega's die worden aangevallen of getuige zijn van het voorval.

Deze gevolgen hangen met name af van de aard en het herhaaldelijke of unieke karakter van de agressie, en van de medisch-psychologische begeleiding die na het incident wordt aangeboden.

In cijfers

Voor de analyse houden we enkel rekening met aanvaarde dossiers van gevallen van agressie door derden.

De voorbije vijf jaar heeft AXA Belgium gemiddeld 910 gevallen van agressie per jaar genoteerd. 90% ervan doet zich voor op de werkplek en 10% op de werkweg.

In de statistieken valt het op dat de agressies meestal fysiek zijn want verbale agressie wordt minder vaak aangegeven als arbeidsongeval.

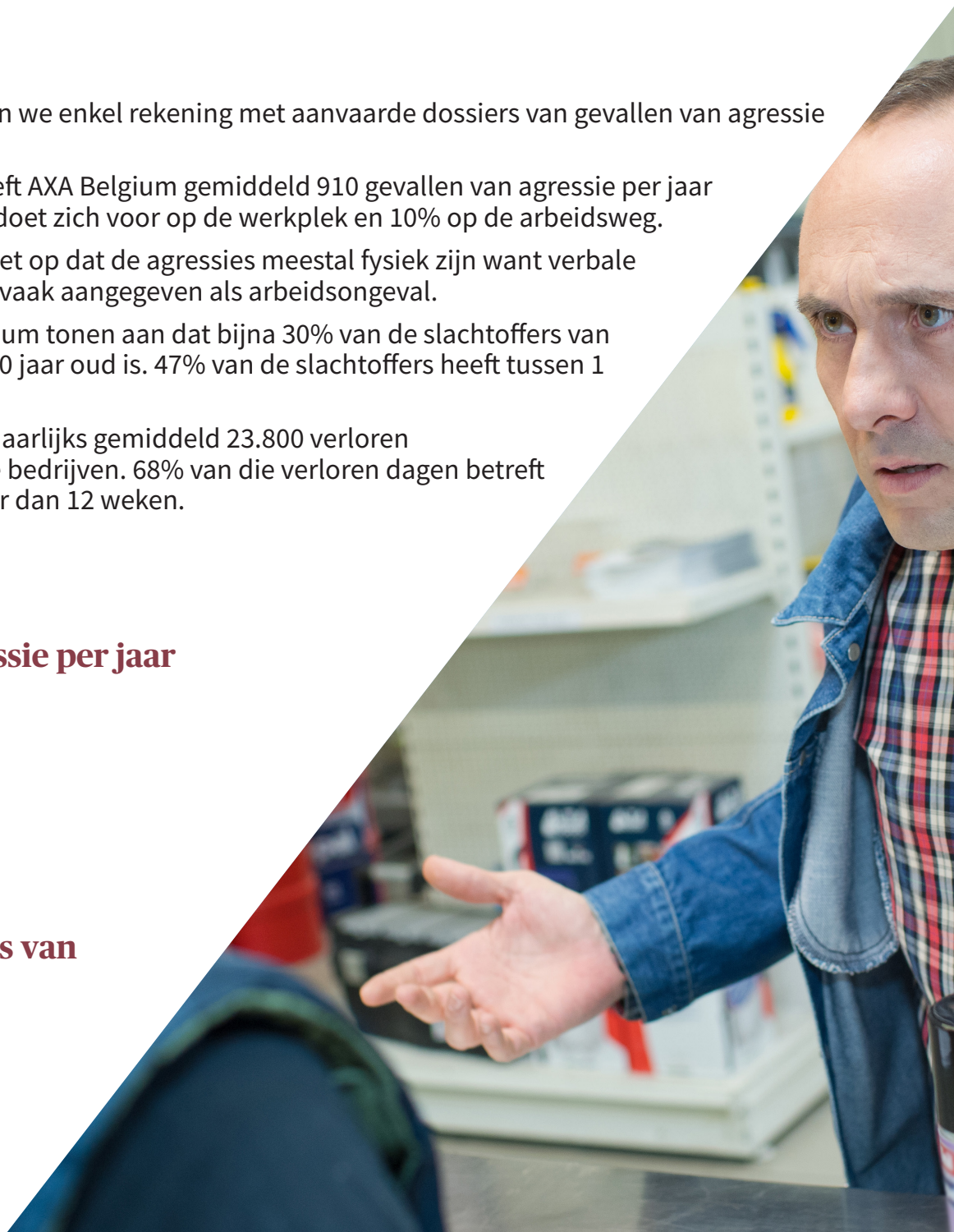
De cijfers van AXA Belgium tonen aan dat bijna 30% van de slachtoffers van agressie tussen 20 en 30 jaar oud is. 47% van de slachtoffers heeft tussen 1 en 5 jaar ervaring.

De agressies betreffen jaarlijks gemiddeld 23.800 verloren kalenderdagen voor de bedrijven. 68% van die verloren dagen betreft afwezigheden van meer dan 12 weken.

910
gevallen van agressie per jaar

90%
op de werkplek

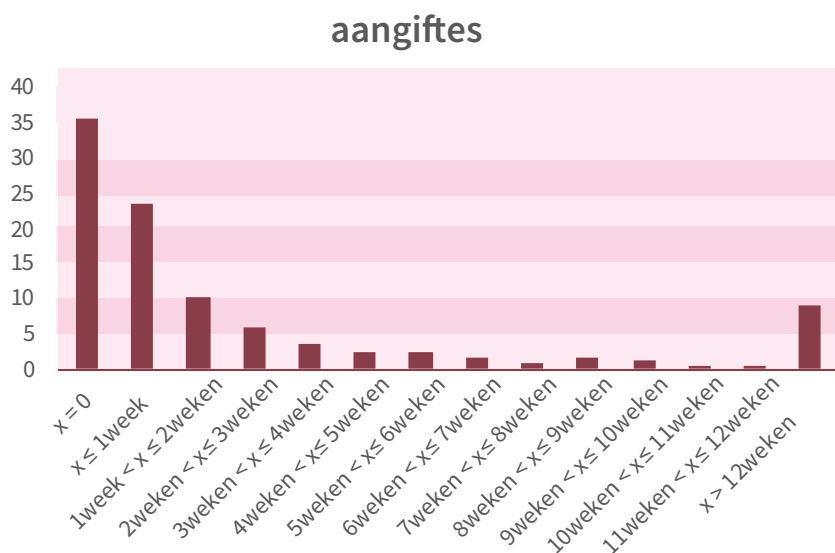
30%
van de slachtoffers van
agressie is tussen
20 en 30 jaar oud



2019 in detail ...

In 2019 had 12% van alle arbeidsongevallen die bij AXA Belgium werden geregistreerd, betrekking op agressie op de werkplek en 5% op agressie op de werksweg.

In totaal zijn dat 1076 gevallen van agressie door derden die leiden tot bijna 25.000 verloren kalenderdagen. De meeste gevallen van agressie leiden tot maximum 1 week afwezigheid. We stellen echter vast dat bijna 10% van de gevallen leidt tot bijna drie maanden arbeidsongeschiktheid.



12%

agressie op de
werkplek

10%

 leidt tot

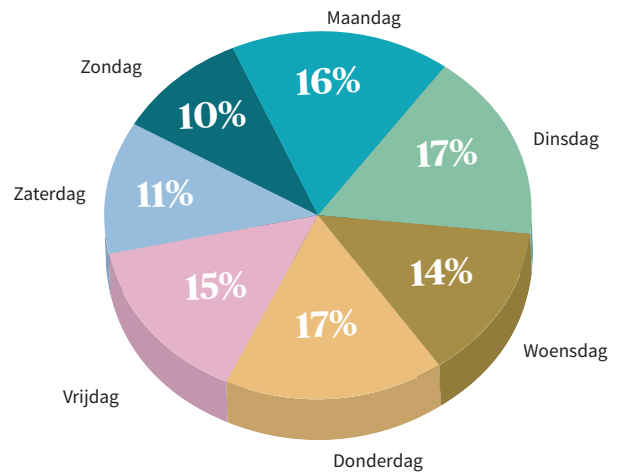
drie maanden
arbeidsongeschiktheid

Van de 1076 gevallen van agressie die AXA in 2019 heeft genoteerd, heeft 7% zich voorgedaan op de werksweg. Het is dus nodig om het onderscheid te maken tussen agressie op de werkplek, met betrekking tot de werknemer in functie, en agressie op de werksweg, die iedereen kan overkomen.

Agressie op de werkplek

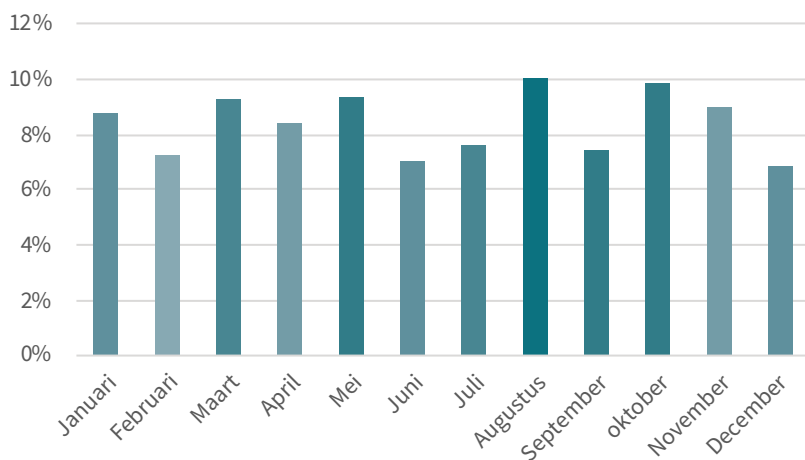
Dagen:

In 2019 stellen we vast dat het aantal gevallen van agressie op de werkplek vrij constant is van maandag tot vrijdag, met een lichte stijging op dinsdag en donderdag, wat zou kunnen worden verklaard door het feit dat dat de dagen zijn waarop de meeste werknemers op de werkplek aanwezig zijn.



Maanden:

Aantal ongevallen per maand



Agressie op het werk kan zich het hele jaar door voordoen, maar in 2019 merken we een lagere frequentie in juli en december. De maand waarin zich het vaakst agressie voordeed, was augustus.

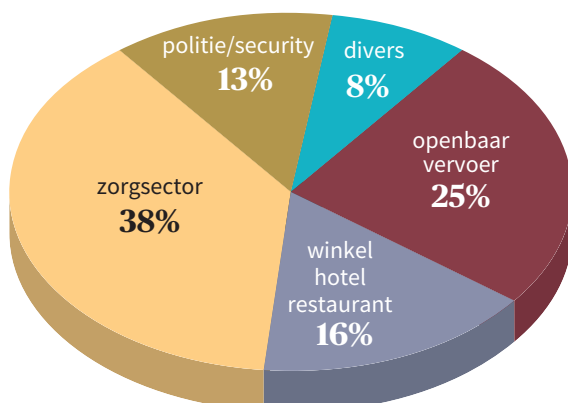
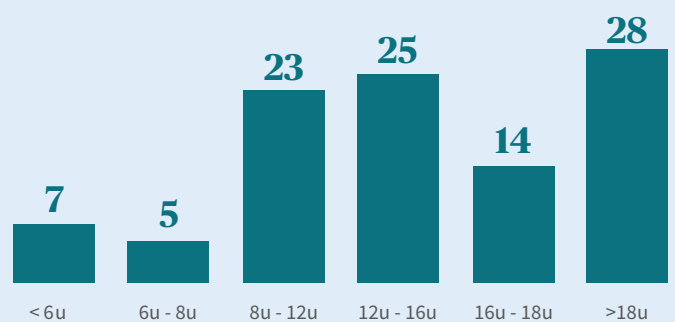
“Agressie op het werk kan zich het hele jaar door voordoen”

Uren:

We stellen vast dat de meeste gevallen van agressie op de werkplek zich voordoen enerzijds tussen 8 en 16 uur, wat overeenstemt met de werktijden van een standaardwerkdag en anderzijds na 18 uur.

De gevallen van agressie ‘tijdens de daguren’ situeren zich vooral in de dienstensector. Verder stellen we vast dat agressies tussen 18 en 6 uur zich hoofdzakelijk voordoen in de zorgsector en het openbaar vervoer, maar ook in de horeca en de veiligheidssector (politie ...).

TIJDSTIP ONGEVAL



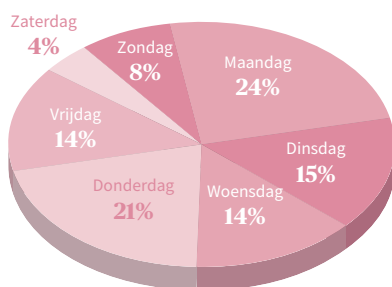
Ongevallen na de normale daguren (tussen 18u en 6u)

Anciënniteit:

In 2019 is een derde van de slachtoffers van agressie op de werkplek een werknemer met minder dan drie jaar anciënniteit.

Agressie op de arbeidsweg

Dagen:



In 2019 waren er meer gevallen van agressie op de arbeidsweg op **maandag en op donderdag**.

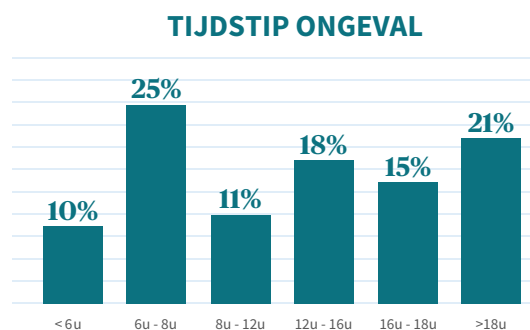
“...vaker gevallen van agressie in februari, november en december”

Maanden:

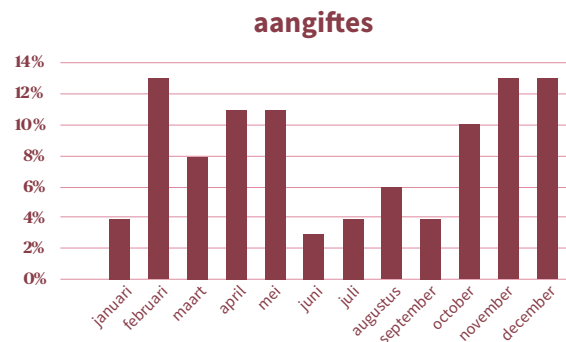
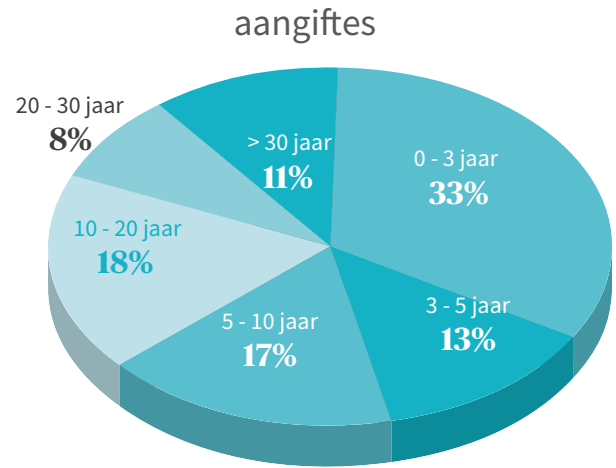
In de cijfers van agressie op de arbeidsweg, stellen we daarentegen vast dat ze zich minder vaak voordoen in de maand januari maar ook in juni, juli en september. Dat kan te maken hebben met het feit dat dit vakantiemaanden zijn.

In 2019 waren er vaker gevallen van agressie in februari, november en december.

Uur:

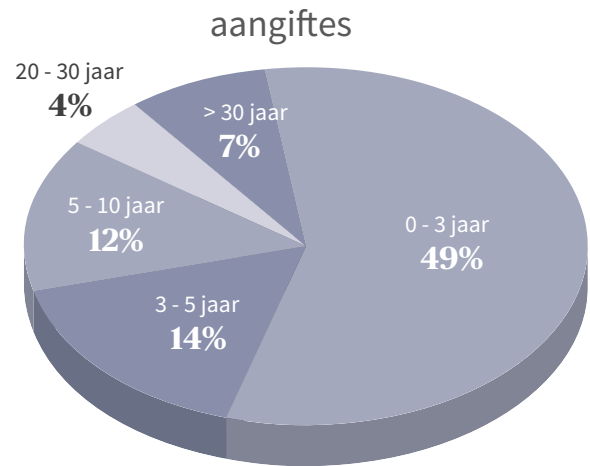


In tegenstelling tot wat we vooraf zouden kunnen denken, kwam agressie op de arbeidsweg in 2019 niet hoofdzakelijk 's avonds voor, maar eerder 's morgens tussen 6 en 8 uur en 's avonds laat na 18 uur. De winter en de herfstperiode staan bekend als momenten waarop de dagen korter en ook donkerder zijn.



Anciënniteit:

In 2019 had bijna een op twee slachtoffers minder dan drie jaar anciënniteit op het ogenblik van de agressie op de werkweg.



En wat met 2020 ?

Ook voor dit atypische jaar hebben we de analyse gemaakt. Hier stellen we vast dat 3% van alle aanvaarde arbeidsplaatsongevallen in 2020, agressie als oorzaak hebben. Op de werkweg is dit bijna 1% in 2020.

De ongevallen situeren zich voor ongeveer 40% in de zorgsector, voor openbaar vervoer en winkels + horeca is dit telkens iets meer dan 20%. Voor politie/security bedroeg het aandeel van de arbeidsplaatsongevallen ongeveer 12%. Voor de zorgsector en politie/security is dit vergelijkbaar met 2019. Bij het openbaar vervoer zien we een daling van een paar %, terwijl we een lichte stijging zien in de winkels in vergelijking met 2019. Dit valt te verklaren door de sociale situatie die we vorig jaar kenden.

Aanbevelingen

Agressie op het werk behoort tot de psychosociale risico's waarvoor de wetgeving de werkgever ertoe verplicht om gepaste maatregelen te nemen op het vlak van preventie en beheer.

Om u te helpen in deze procedure en u aanbevelingen voor te stellen die aangepast zijn aan de realiteit op de werkvloer, heeft AXA Safety Advice Services een praktische gids uitgewerkt. Dankzij deze gids kunt u zich oriënteren op het vlak van agressie op het werk en kunt u een efficiënt preventie- en beheersbeleid uitwerken.

Voor meer informatie over dit dossier kunt u terecht bij AXA Safety Advice Services:
adviceservices@axa.be

