

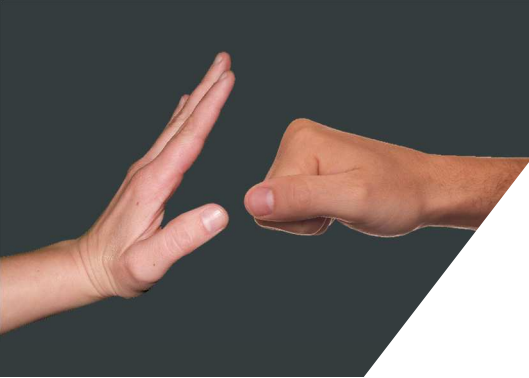


Ondernemingen
Safety Advice Services

A central illustration shows two hands against a dark grey background. On the left, a hand is held palm-up, fingers slightly spread. On the right, a clenched fist is positioned as if pushing against the palm of the first hand. A large, thick red diagonal arrow points from the bottom left towards the top right, passing behind the hands and under the title.

Agressie op het werk

Een gids voor het
voorkomen en beheren van
agressie op het werk



Inhoudstafel

I	Inleiding	3
II	Evaluatietool	5
1	Kenmerken van agressie binnen uw organisatie	5
2	Integratie binnen het beleid inzake welzijn op het werk	7
3	Integratie binnen de onthaalprocedure	10
4	Menselijke factoren	10
5	Preventiemaatregelen	12
III	Conclusie	13
IV	Nuttige verwijzingen	13
Bijlagen :		
I	Checklijst evaluatie	15
II	Checklijst risicoanalyse	16
III	Checklijst analyse agressie–incidenten	20
IV	Register feiten met derden	24
V	Onze partners	25
VI	AXA Assistance	26
VII	Wat te doen in geval van agressie ?	28
VIII	Goede praktijken	30

Gids voor het voorkomen en beheren van agressie op het werk

I Inleiding

AXA Belgium heeft een stijging vastgesteld van het aantal gevallen van agressie op het werk bij zijn klanten, dat is verontrustend. In 2019 had 12% van de arbeidsongevallen die bij AXA Belgium werden geregistreerd, betrekking op agressie op de werkplek, en 5% op agressie op de werksweg. In de voorbije vijf jaar heeft AXA Belgium gemiddeld 910 gevallen van agressie op het werk per jaar genoteerd : 90% ervan doet zich voor op de werkplek en 10% op de werksweg.

Agressie op het werk omvat alle vormen van extern geweld tegen een medewerker, dat wil zeggen gepleegd door mensen van buiten de onderneming : patiënten, klanten, gebruikers... Ze kan verschillende vormen aannemen: meestal verbaal (verwijten, bedreigingen...), fysiek (slagen...) of materieel (vandalisme).

In de statistieken valt het op dat de agressies meestal fysiek zijn want verbale agressie wordt minder vaak aangegeven als arbeidsongeval. Nochtans komt verbale agressie op de werkplek het vaakst voor en mag dit dus niet over het hoofd worden gezien.

Een derde kan met opzet agressief zijn om een doel te bereiken (bijvoorbeeld een overval met geweld of een hold-up), maar de agressoren zijn zich niet altijd bewust van hun gedrag of de gevolgen ervan. Bovendien verschilt ook het tolerantieniveau van slachtoffer tot slachtoffer en hangt het ook af van de context.

Er zijn drie vormen van agressie :

1. Agressie door frustratie, die het gevolg is van een gevoel van onvermogen bij de agressor. Dit type agressie wordt niet geuit tegen het slachtoffer persoonlijk.
2. Instrumentale agressie , die een middel wordt om iets te verkrijgen en dus een groter bewustzijn veronderstelt bij de agressor.
3. Agressie door pathologie (mentaal of fysiek) of die het gevolg is van het gebruik van drugs of alcohol. Het is moeilijker om op dit type agressie te anticiperen aangezien de agressor een stuk onvoorspelbaar is.

AXA Safety Advice Services heeft een studie gevoerd naar de gegevens van 2015 tot 2019 waaruit een aantal aandachtspunten naar voren zijn gekomen. Bijna 30% van de slachtoffers van agressie is gemiddeld tussen 20 en 30 jaar oud en 47% van de slachtoffers heeft tussen 1 en 5 jaar ervaring.



2019 in detail :

Anciënniteit en ervaring van het slachtoffer : 1 op 3 werknemers heeft minder dan 3 jaar anciënniteit wanneer hij slachtoffer is van agressie op de werkplek.

Tijdstip van de dag en activiteitensector : de meeste gevallen van agressie op de werkplek doen zich voor enerzijds tussen 8 en 16 uur, wat overeenstemt met de werktijden van een standaardwerkdag, en anderzijds na

18 uur. We stellen vast dat agressies tussen 18 uur 's avonds en 6 uur 's ochtens zich hoofdzakelijk voordoen in de zorgsector en het openbaar vervoer, maar ook in de horeca en de veiligheidssector, activiteitensectoren met een groter risico op agressie.

Voor het slachtoffer kunnen de gevolgen zowel fysiek als psychologisch zijn (stress, risico op burn-out, angst, depressie...). De gegevens van AXA Belgium tonen aan dat agressie op het werk jaarlijks gemiddeld leidt tot 23.800 dagen afwezigheid voor de ondernemingen. 68% van die dagen afwezigheid heeft betrekking op afwezigheden van meer dan 12 weken. In 2019 leidt bijna 10% van de gevallen van agressie op het werk tot ongeveer 3 maanden ongeschiktheid. Naast absenteïsme kan dit in de organisatie ook leiden tot een hoge turn-over, een daling van de productiviteit van de werknemers, een vermindering van het publieke imago...

Bovendien kunnen de negatieve gevolgen van agressie ook een impact hebben op de rest van het team van het slachtoffer, ongeacht of ze rechtstreeks getuige zijn of niet. Om de negatieve gevolgen van dergelijke daden maximaal te beperken, is het nodig om een gepast preventiebeleid uit te werken voor het beheersen van agressie.

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 tips te kunnen geven die aangepast zijn aan de realiteit op de werkvloer, heeft AXA Safety Advice Services in maart 2020 een enquête gevoerd bij klanten van wie het personeel het slachtoffer was van agressie, een enquête die betrekking had op de bestaande praktijken en de behoeften inzake agressiebeheersing op het werk. Het is een hulpmiddel om u als organisatie te oriënteren en u op weg te helpen naar een efficiënt beleid voor preventie en beheer van agressie.

In praktijk :

In bijlage I, vindt u een checklijst zodat u de verschillende punten kunt noteren terwijl u de evaluatietool leest.



II Evaluatietool

1 Kenmerken van agressie binnen uw organisatie

1.1. Heeft u al een risicoanalyse van de agressie-incidenten ?

Ja : Heel goed. Enkele aandachtspunten : wordt deze jaarlijks herzien ? Heeft u naar aanleiding van deze analyse de risicofactoren voor agressie in uw onderneming bepaald ? Heeft u die factoren geëvalueerd en prioriteiten vastgelegd ? Heeft u op basis van uw risicoanalyse een gepast beheer van het risico op agressie uitgewerkt ?

Neen : Om te beginnen, raden wij u aan om een specifieke risicoanalyse uit te voeren omtrent agressie. Aan de hand van deze analyse kunt u :

- ➔ de risicofactoren voor agressie in uw onderneming bepalen,
- ➔ die risicofactoren evalueren en prioriteiten vastleggen,
- ➔ een gepast beheer van het risico op agressie uitwerken.

Voor de uitvoering van deze analyse, kunt u een beroep doen op uw interne preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPA) of uw externe dienst. Indien u geen beroep wilt doen op uw interne of externe PAPA raden wij u aan om zelf een risicoanalyse uit te voeren volgens de SOBANE-strategie voor psychosociale risico's.

- ➔ Een leidraad voor de SOBANE-strategie voor psychosociale risico's (algemeen) vindt u op de site van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg : <https://werk.belgie.be/nl/publicaties/psychosociale-aspecten-reeks-sobane-strategie>
- ➔ Voor bepaalde sectoren bestaat een specifieke SOBANE-gids : <https://www.beswic.be/nl/welzijnsbeleid/risicoanalyse/sobane-risicoanalyse-strategie>

In praktijk :

In bijlage II vindt u een checklijst om u te helpen bij het opstarten van een specifieke risicoanalyse voor agressie.

1.2. Heeft u een idee van het aantal agressie-incidenten dat zich het voorbije jaar heeft voorgedaan ?

Ja : Goed begin. Cijfergegevens zijn belangrijk om de omvang te meten en zo in het vervolg gepaste maatregelen te kunnen nemen.

Neen : Het is nodig om te kunnen beschikken over cijfergegevens over agressie in uw onderneming om de omvang te kunnen meten en zo in het vervolg gepaste maatregelen te kunnen nemen. Als u zich geen idee kunt vormen van het aantal agressie-incidenten in uw onderneming, probeer dan te weten te komen hoe dat komt. Heeft u geen specifieke tool om agressie-incidenten te registreren ? Wordt agressie in de praktijk bij u niet voldoende aangegeven ? Zijn de werknemers wantrouwig of zijn ze niet op de hoogte van de aangifteprocedure ?

- ➔ Om het aantal gevallen van agressie in uw organisatie te kunnen inventariseren, verwijzen wij naar vraag 2.4 die betrekking heeft op het register van feiten door derden.



1.3. In uw organisatie zijn de gevallen van agressie hoofdzakelijk :

- Fysiek
- Verbaal

Voor allebei : Statistisch gezien zijn agressies hoofdzakelijk fysiek; dat is het gevolg van het feit

dat verbale agressie minder vaak wordt aangegeven als arbeidsongeval. We stellen echter vast bij onze klanten dat agressie vaker verbaal is en het is dus even belangrijk om deze aan te geven.

1.4. Heeft u de oorzaken van de incidenten in verband met agressie in uw organisatie al geanalyseerd ?

Ja : Heel goed. De volgende stap bestaat erin een actieplan op te stellen om maatregelen ter preventie van agressie uit te werken. Bovendien zijn de psychosociale aspecten niet beperkt tot agressie : denk eraan om deze analyse op te nemen in een ruimere analyse van de psychosociale risico's.

Neen : Aan de hand van de analyse van de oorzaken van de agressie-incidenten kunt u de afdelingen, de functies, de werknemers die het grootste risico lopen, bepalen en prioriteiten vastleggen.

1.5. Wat zijn in uw organisatie de belangrijkste factoren die agressie kunnen uitlokken/aanwakkeren ?

- Personeel onder druk; overbelast; onderbemand.
- Gebrek aan competenties van het personeel om met agressie om te gaan.
- Stressvolle werkomgeving voor het personeel.
- Kantoren /desks /andere die rechtstreeks zijn blootgesteld aan externe personen, derden; en werknemers die gemakkelijk “bereikbaar” zijn.
- Sociaal-economische kenmerken van het publiek of de externe personen die de organisatie bezoeken.
- Kenmerken met betrekking tot de fysieke of mentale gezondheid van de externe personen die de organisatie bezoeken.
- Publiek of externe personen die worden geconfronteerd met angst, stress, onzekerheid.
- Frustratie, ontevredenheid, ongeduld bij het publiek of externe personen.
- Niet-naleving door het publiek of externe personen van de organisatorische regels die door de onderneming worden opgelegd.
- Communicatieproblemen met het publiek of externe personen (taalbarrière, culturele kenmerken...).
- Andere : ...

Door deze vraag te beantwoorden, kunt u dieper ingaan op agressie binnen uw onderneming. Probeer de oorzaken te groeperen per niveau : inrichting van de ruimte, publiek en externe personen waaraan de werknemers worden blootgesteld, gebrek aan middelen en competenties...

In praktijk :

Om verder te gaan vindt u in bijlage III een checklijst van AXA Safety Advice Services om u te helpen agressie-incidenten te analyseren en de oorzaken ervan te identificeren.

2 Integratie binnen het beleid inzake welzijn op het werk

2.1. Heeft u de problematiek inzake agressie opgenomen in uw jaarlijks actieplan/ globaal plan ?

Ja : Heel goed. Denk eraan om KPI's te bepalen (ernstgraad, frequentiegraad...) waarmee u de evolutie van de risico's in verband met agressie kunt opvolgen en de situatie vóór en na de invoering van de maatregelen kunt vergelijken.

Neen : Zodra de risico's geanalyseerd zijn, moet u een plan opstellen met daarin de maatregelen die de komende jaren moeten worden genomen om uw risico's te beperken. Vervolgens stelt u op basis van dat plan een jaaractieplan op met de maatregelen die in de loop van het jaar moeten worden genomen om uw risico's te verkleinen. Indien nodig kunt u de hulp vragen van uw externe preventiedienst (EDPB).

2.2. Beschikt u intern over competenties om preventie van agressie te beheren ?

Ja : Heeft u een interne PAPA of een vertrouwenspersoon (VP), heel goed. We wijzen erop dat een VP moet worden opgeleid door een bevoegde instelling en een jaarlijkse bijscholing moet volgen.

Neen : Heeft u geen interne PAPA en telt uw organisatie meer dan 20 werknemers dan is de aanstelling van een vertrouwenspersoon verplicht. De vertrouwenspersoon is bevoegd voor alle psychosociale risico's, waaronder agressie door derden op het werk, en heeft een informerende en ondersteunende taak. Hij communiceert met de PAPA en naargelang zijn competenties kan hij ook meewerken aan de risicoanalyse.

De kandidaat-vertrouwenspersoon moet worden opgeleid door een bevoegde instelling en deelnemen aan een jaarlijkse bijscholing .

- U kunt de site van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg raadplegen voor meer informatie (<https://werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/psychosociale-risicos-op-het-werk/rol-en-statuu-t-van-de-actoren-3>). U kunt zich ook informeren bij uw EDPB.

In praktijk :

Onze partners Attentia en Vidyas bieden opleidingen en bijscholingen aan. In bijlage V vindt u een fiche met de diensten van onze partners.

2.3. Doet u een beroep op uw externe dienst om preventie van agressie te beheren ?

Ja : Heel goed. De externe preventiedienst heeft preventieadviseurs die gespecialiseerd zijn in psychosociale aspecten. Hun ervaring zal nuttig zijn voor u om preventiemaatregelen te bepalen en uit te werken m.b.t. agressie.

In praktijk :

U kunt ook een beroep doen op AXA Assistance dat psychologische steun biedt in geval van een arbeidsongeval. De informatiefiche vindt u in bijlage VI.



Neen : Als u geen beroep doet op uw externe dienst om de preventie van agressie te beheren, betekent dit dat u intern over de nodige competenties beschikt. Als dat niet het geval is, raden we u aan om intern bevoegde personen aan te stellen of een beroep te doen op uw externe dienst.

Sluit echter de mogelijkheid niet uit om u te wenden tot uw EDPB, ook al heeft u een interne PAPA. Uw

EDPB is bevoegd, heeft de nodige kennis ter zake en kan u helpen. Bovendien kunnen een vertrouwenspersoon en de interne preventieadviseur ook hulp bieden in de eerste stappen van zorg voor een slachtoffer van agressie.

2.4. Bestaat er een inventaris van de incidenten die specifiek te maken hebben met agressie ?

Ja : Heel goed. Het is belangrijk om deze up-to-date te houden om een volledig beeld te hebben van de agressieproblematiek in uw onderneming, bepaalde tendensen aan te stippen en zo gepaste en noodzakelijke maatregelen te kunnen nemen. Met een dergelijke inventaris is het ook mogelijk om te anticiperen op nieuwe agressie-incidenten.

Neen : Het register van feiten door derden is verplicht en betreft aangiften van werknemers voor geweld/agressie door derden van buiten de onderneming. Dit register wordt bijgehouden door de interne PAPA of de VP. Indien er geen VP is en de PAPA extern is, wordt dit bijgehouden door de IDPB. Het is toegankelijk voor al deze betrokkenen evenals voor de werkgever en de inspectiediensten.

Een dergelijk register van feiten van agressie is absoluut noodzakelijk om de omvang van het fenomeen te kennen en zo gepaste maatregelen te kunnen nemen die door de werkgever zijn goedgekeurd.

In praktijk :

In bijlage IV geven we een voorbeeld van het register van feiten door derden afkomstig van de site van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg.

2.5. Bestaan er in uw organisatie procedures die moeten worden gevolgd in geval van agressie (Hoe reageren in geval van agressie, wie contacteren in geval van agressie...)?

Ja : Heel goed. Enkele aandachtspunten :

1. Heeft u in uw maatregelen agressie gedefinieerd ? Dit is noodzakelijk om zo gericht mogelijk te kunnen handelen, aangezien iedereen agressie anders ervaart. Als u verwijst naar een precieze definitie, ook al heeft een aangevallen medewerker het niet als dusdanig ervaren, kunt u de daad van agressie identificeren en navenant handelen (aangifte, steun aan het slachtoffer...). Dat geldt ook voor de agressoren die zich niet altijd bewust zijn van hun gedrag. Om u te helpen, stelt AXA een definitie van agressie voor in de inleiding van deze gids.
2. Heeft u uw maatregelen en de definitie van agressie goed meegedeeld ? De medewerkers kunnen dan in gedachten houden welk gedrag onaanvaardbaar is en zich gerustgesteld voelen dat de werkgever over hun welzijn waakt. Communicatie is een essentieel punt : gebruik een schriftelijk beleid, intranet, affiches, flyers...
3. Moedigt u de aangifte van agressie voldoende aan ? We raden u aan om de hiërarchische lijn te betrekken bij het aangiftesysteem : zij registreren het incident zelf, zodat het slachtoffer voelt dat hij gesteund en erkend wordt door de werkgever. Het is van essentieel belang dat u uw werknemers aanmoedigt om een aangifte te doen want het is pas wanneer u een beeld heeft die overeenstemt met de realiteit dat u de juiste wijzigingen kunt aanbrengen. Probeer dit systeem echter intern en in samenwerking met AXA Belgium te vereenvoudigen, zodat het slachtoffer zijn ongeval niet verschillende keren moet aangeven en zo het risico loopt om er (extra) psychologische gevolgen van te dragen.

Neen : Werk procedures uit die moeten worden gevolgd in geval van agressie : hoe reageren bij agressie, met wie contact opnemen na een geval van agressie als slachtoffer, getuige of verantwoordelijke, hoe een agressie-incident aangeven, hoe contact opnemen met interne of externe hulpverleners, welk soort steun kunnen de slachtoffers genieten en hoe, enz.
Algemene stappen :

1. **Definieer** : Op die manier kunt u de incidenten benoemen om zo goed mogelijk te handelen, aangezien iedereen agressie anders ervaart. Als u verwijst naar een precieze definitie, ook al heeft een slachtoffer het niet als dusdanig ervaren, kunt u de daad van agressie identificeren en navenant handelen (inzake aangifte, steun aan het slachtoffer...). Dat geldt ook voor de agressoren die zich niet altijd bewust zijn van hun gedrag. Om u te helpen, stelt AXA een definitie van agressie voor in de inleiding van deze gids.
2. **Communiceer** : Deel deze definitie van agressie duidelijk mee aan de volledige organisatie ; de werknemers kunnen dan in gedachten houden wat onaanvaardbaar gedrag is. Deel ook alle maatregelen mee die u heeft ingevoerd in geval van agressie (onthaal en steun aan de slachtoffers...) ; de werknemers kunnen zich gerustgesteld voelen dat de werkgever waakt over hun welzijn. Communicatie is een essentieel punt : maak gebruik van een schriftelijk beleid, intranet, affiches, flyers...
3. **Doe aangifte** : Moedig uw werknemers aan om gevallen van agressie waarvan ze slachtoffer zijn geweest, aan te geven. We raden u aan om de hiërarchische lijn te betrekken bij het aangiftesysteem : zij registreren het incident zelf, zodat het slachtoffer voelt dat hij gesteund en erkend wordt door de werkgever. Het is belangrijk om uw werknemers aan te moedigen om aangifte te doen, het is pas wanneer u een beeld heeft die overeenstemt met de realiteit, dat u de juiste wijzigingen kunt doorvoeren. Probeer dit systeem echter intern en in samenwerking met AXA Belgium te vereenvoudigen, zodat het slachtoffer zijn ongeval niet verschillende keren moet aangeven en zo het risico loopt om er psychologische gevolgen van te dragen.

In praktijk :

In bijlage VII vindt u een fiche "Wat te doen bij agressie" die bestemd is voor de werknemers. Vul die gerust aan met de informatie die aanwezig is in de inleiding van deze gids, en voeg er uw interne maatregelen en procedures in verband met agressie aan toe.

2.6. Bestaan er ondersteuningsmaatregelen voor slachtoffers in geval van agressie ?

Ja : Heel goed. Worden die maatregelen goed meegedeeld aan de volledige organisatie ? Zijn ze voldoende efficiënt en snel toe te passen, in coördinatie met de rest van de maatregelen ?

Neen : Zorg voor ondersteuningsmaatregelen voor de interne of externe slachtoffers, gekend bij alle medewerkers. Er moeten kort na de agressie debriefings en opvolgingen door bevoegde personen (psycholoog, PAPA...) kunnen worden aangeboden aan het slachtoffer.

Bovendien raden we u aan om een niet-oordelend en ondersteunend beleid toe te passen voor de slachtoffers. De werknemers moeten weten dat hun werkgever agressie op het werk niet aanvaardt en niet trivialiseert, ze moeten zich zo goed mogelijk ondersteund voelen om negatieve gevolgen zoals posttraumatische stress, afwezigheid op het werk... te voorkomen.

In praktijk :

AXA Assistance staat u bij in geval van arbeidsongeval van één van uw werknemers en biedt psychologische ondersteuning voor het slachtoffer, zijn collega's of zijn gezin. In bijlage VI vindt u een informatiefiche.





3 Integratie binnen de onthaalprocedure

3.1. Maakt het thema agressie deel uit van uw onthaalprocedure voor nieuwe medewerkers ? (Worden nieuwe medewerkers bewust gemaakt van de risico's in verband met agressie in hun functie ; deelt u hen de maatregelen mee die worden genomen in geval van agressie, indien ze bestaan ?)

medewerkers bewust gemaakt van de risico's in verband met agressie in hun functie ; deelt u hen de maatregelen mee die worden genomen in geval van agressie, indien ze bestaan ?)

Ja : Heel goed. Uit de statistieken blijkt dat nieuwe werknemers een groter risico lopen om geconfronteerd te worden met agressie op het werk. Over het algemeen zal een werknemer die goed op de hoogte is van de risico's zijn taken bewuster en voorzichtiger aanpakken.

Neen : Het is nodig om de problematiek van agressie op te nemen in uw onthaalprocedure om alle werknemers bewust te maken. Alle werknemers moeten over dezelfde informatie beschikken om te evolueren naar een beleid van samenwerking en ondersteuning in verband met agressie op het werk. Bovendien blijkt uit de statistieken dat nieuwe werknemers een groter risico lopen om geconfronteerd te worden met agressie op het werk .

4 Menselijke factoren

4.1. Denkt u dat alle medewerkers van uw organisatie zich betrokken voelen bij het thema agressie ?

Ja : Het is immers belangrijk om alle medewerkers bewust te maken van hun verantwoordelijkheid op het vlak van agressie. Bovendien moet de hiërarchische lijn een belangrijke ondersteunende rol kunnen vervullen voor het slachtoffer, waarbij ze de daad niet veroordelen en niet trivialisieren. Ze moet medewerkers ook aanmoedigen om agressie zonder vrees aan te geven. De werknemers moeten de steun van de hiërarchische lijn optimaal kunnen voelen. Over het algemeen is sociale steun (van collega's, leidinggevenden...) uiterst belangrijk in situaties van agressie en dient dit als buffer voor de negatieve gevolgen voor de slachtoffers (stress, angst...) en de negatieve gevolgen voor de organisatie (absenteïsme, turn-over...). Zo moet de hele organisatie zich betrokken kunnen voelen bij agressie preventie.

Neen : Waarom ? Communiceer en sensibiliseer op een efficiënte manier over de problematiek van agressie binnen de organisatie, met cijfers, voorbeelden, informatie; neem de problematiek op in het onthaal van nieuwe werknemers; geef opleidingen aan het personeel... Het is belangrijk om alle medewerkers te wijzen op hun verantwoordelijkheid in geval van agressie. Bovendien moet de hiërarchische lijn een belangrijke ondersteunende rol kunnen vervullen voor het slachtoffer, waarbij ze de daad niet veroordelen en niet trivialisieren. Ze moet medewerkers ook aanmoedigen om agressie zonder vrees aan te geven. De werknemers moeten de steun van de hiërarchische lijn optimaal kunnen voelen. Over het algemeen is sociale steun (van collega's, leidinggevenden...) uiterst belangrijk in situaties van agressie en dient dit als buffer voor de negatieve gevolgen voor de slachtoffers (stress, angst...) en de negatieve gevolgen voor de organisatie (absenteïsme, turn-over...). Zo moet de hele organisatie zich betrokken kunnen voelen bij agressie preventie.

4.2. Bent u van mening dat er in uw organisatie een cultuur van trivialisering van agressie bestaat ?

Ja : Niet-trivialisering van agressie begint met een efficiënte communicatie over wat agressie is. Definieer wat agressie is en maak de werknemers bewust van het feit dat agressie in de organisatie niet getolereerd wordt. Agressie kan negatieve gevolgen met zich meebrengen, zowel voor de werknemer (stress, depressie...) als voor de organisatie (absenteïsme, gebrek aan efficiëntie op het werk...). De hiërarchische lijn moet een essentiële rol vervullen in de ondersteuning van het slachtoffer, door een houding aan te nemen die agressie niet trivialeert. Ze moet de medewerkers er ook toe aanmoedigen om gevallen van agressie zonder vrees aan te geven.

Neen : Heel goed. Agressie op het werk kan van ver of dichtbij alle werknemers raken. Het mag dus niet worden getrivialeerd want het is onaanvaardbaar en brengt talrijke negatieve gevolgen met zich mee, zowel voor de werknemers als voor de organisatie.

4.3. Maakt u over het algemeen gebruik van sensibiliserings-en/of communicatiefiches over het thema agressie ?

Ja : Heel goed. Communicatie is een essentieel punt om te evolueren naar een efficiënt preventiebeleid. We nodigen u uit om na te denken over een aantal punten : zijn deze mededelingen bestemd voor alle werknemers ? Hoe verspreidt u ze ? Is dat een efficiënt kanaal ? Ziet u positieve gevolgen na deze communicatie/sensibilisering ?

Neen : Communicatie is een essentieel punt om te evolueren naar een efficiënt preventiebeleid. We nodigen u uit om een communicatie- en sensibiliseringssysteem uit te werken omtrent agressie dat bestemd is voor de hele organisatie. Denk na over welk kanaal het best geschikt is (intranet, affiches...). Zorg ervoor dat deze mededelingen binnen bereik zijn van en bestemd zijn voor alle werknemers en evalueer de resultaten.

In praktijk :

In bijlage VII vindt u een fiche "Wat te doen bij agressie" die bestemd is voor de werknemers. Vul die gerust aan met de informatie die aanwezig is in de inleiding van deze gids, en voeg er uw interne maatregelen en procedures in verband met agressie aan toe.



5 Preventiemaatregelen

5.1. Heeft u al preventiemaatregelen tegen agressie ingevoerd ?

Ja : Heel goed. Enkele aandachtspunten : werden deze maatregelen opgesteld in overleg met de werknemers ? Werden ze goedgekeurd door de werknemers ? Welke resultaten kunt u vaststellen m.b.t. de ingevoerde maatregelen ? Beoordeelt u ze regelmatig ?

Neen : Stel de maatregelen op in overleg met de werknemers. Beoordeel ze regelmatig en bekijk wat de resultaten ervan zijn.

In praktijk :

In bijlage VIII vindt u enkele goede praktijken aan, op het vlak van preventie en beheer van agressie.

5.2. Heeft u al workshops georganiseerd zoals sensibilisering m.b.t. agressie of opleidingen rond het thema agressie (niet-gewelddadige communicatie, hoe reageren bij agressie...)?

Ja : Heel goed. Een preventiebeleid wordt logischerwijze eerst vanuit technisch oogpunt, vervolgens vanuit organisatorisch oogpunt en daarna vanuit menselijk oogpunt uitgewerkt. Dankzij uw risicoanalyse zult u de afdelingen, functies of werknemers die het grootste risico lopen, eerst kunnen opleiden. De hiërarchische lijn moet ook worden gewezen op haar belangrijke rol bij het opvangen van slachtoffers.

Let wel, het opleiden van uw werknemers kan een vals gevoel van "oplossing van het probleem" geven ! Een opleiding is efficiënt wanneer ze relevant is voor de functie van de werknemers en er ook andere preventie- en beheersmaatregelen in opgenomen zijn.

Denk ook na over de relevantie en de voordelen van de opleidingen/workshops die uw werknemers hebben gevolgd : heeft de organisatie er positieve gevolgen uit kunnen halen ? Bovendien moeten de opleidingen regelmatig worden herhaald. Ze moeten ook aangepast worden aan nieuwe incidenten en zo evolueren in de tijd.

Neen : Het opleiden van de werknemers maakt deel uit van een efficiënt preventiebeleid. Hoe zich gedragen bij verbale of fysieke agressie, hoe op een niet-gewelddadige manier communiceren om een agressieve situatie te neutraliseren, wat zijn de tekenen die wijzen op agressie, hoe reageren als hiërarchisch verantwoordelijke... Allemaal belangrijke vragen die u zich moet stellen om oplossingen te vinden. Aan de hand van een risicoanalyse kunt u de afdelingen/functies/werknemers die het grootste risico lopen, bepalen en benadrukken om hen opleidingen aan te bieden. Denk eraan dat de hiërarchische lijn ook bewust moet worden gemaakt van zijn belangrijke rol bij het opvangen van slachtoffers van agressie.

We vestigen uw aandacht op het feit dat het opleiden van uw werknemers een vals gevoel van "oplossing van het probleem" kan teweegbrengen. Een opleiding is efficiënt wanneer ze relevant is voor de functie van de werknemers en er ook andere preventie- en beheersmaatregelen in opgenomen zijn. Opleidingen moeten regelmatig worden herhaald. Ze moeten ook aangepast worden aan nieuwe incidenten en zo evolueren in de tijd.

In praktijk :

In bijlage IV vindt u een fiche met onze verschillende partners die opleidingen aanbieden met betrekking tot agressie op het werk.

III Conclusie

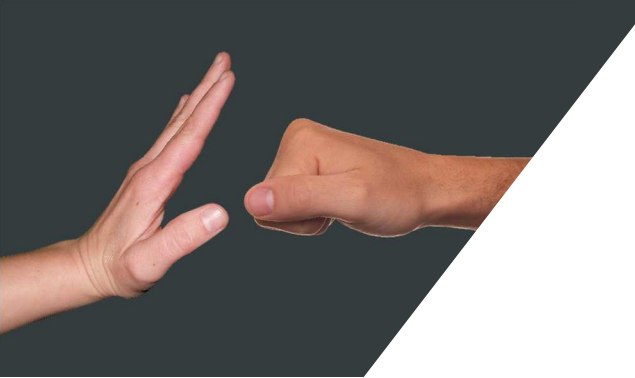
Deze zelfevaluatiETOOL vormt een eerste stap naar een efficiënt preventiebeleid in het kader van agressie, logisch opgebouwd met de bedoeling om preventiebeleid bij te sturen en zo agressie nog beter te kunnen beheren in uw organisatie.

Indien u beschikt over goede praktijken op het vlak van agressie, efficiënte maatregelen die positieve gevolgen hebben, deel ze dan gerust met Safety Advice Services. We staan ervoor open om nieuwe elementen op te nemen in deze brochure om ze zo volledig en concreet mogelijk te maken.

IV Nuttige verwijzingen

- Site van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg :
<https://werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/psychosociale-risicos-op-het-werk>
- Een tool omtrent psychosociale risico's en de link met arbeidsongevallen. Deze kan nuttig zijn in uw analyse van het risico op agressie-incidenten :
<https://werk.belgie.be/nl/publicaties/psychosociale-aspecten-en-arbeidsongevallen-handleiding-en-tool>
- Site van de FOD Strategie en Ondersteuning :
https://fedweb.belgium.be/nl/welzijn/psychosociale_risico_s/geweld
- Een handleiding voor het beheer van agressie, te downloaden op de site van de FOD Strategie en Ondersteuning. Deze handleiding biedt een zeer volledige bibliografie.
https://fedweb.belgium.be/nl/publicaties/handleiding_agressiebeheer
- Site van de INRS :
<http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>





Bijlagen

I	Checklijst evaluatie	15
II	Checklijst risicoanalyse	16
III	Checklijst analyse van de agressie–incidenten	20
IV	Register feiten door derden	24
V	Onze partners	25
VI	AXA Assistance	26
VII	Wat te doen in geval van agressie ?	28
VIII	Goede praktijken	30

Bijlagen

I Checklijst evaluatie



Onderwerp	Vragen	NVT	JA	NEEN
1. Kenmerken van agressie binnen uw organisatie	1.1. Heeft u al een risicoanalyse van de agressie-incidenten ?			
	1.2. Heeft u een idee van het aantal agressie-incidenten dat zich het voorbije jaar heeft voorgedaan ?			
	1.3. In uw organisatie zijn de gevallen van agressie hoofdzakelijk : fysiek of verbaal ?			
	1.4. Heeft u de oorzaken van de incidenten in verband met agressie in uw organisatie al geanalyseerd ?			
	1.5. Wat zijn in uw organisatie de belangrijkste factoren die agressie kunnen uitlokken/aanwakkeren ?			
2. Integratie in een beleid inzake welzijn op het werk	2.1. Heeft u de problematiek inzake agressie opgenomen in uw jaarlijks actieplan/globaal plan ?			
	2.2. Beschikt u intern over competenties om preventie van agressie te beheren ?			
	2.3. Doet u een beroep op uw externe dienst om preventie van agressie te beheren ?			
	2.4. Bestaat er een inventaris van de incidenten die specifiek te maken hebben met agressie ?			
	2.5. Bestaan er in uw organisatie procedures die moeten worden gevolgd in geval van agressie. (Hoe reageren in geval van agressie, wie contacteren in geval van agressie...) ?			
	2.6. Bestaan er ondersteuningsmaatregelen voor slachtoffers in geval van agressie ?			
3. Integratie binnen de onthaalprocedure	3.1. Maakt het thema agressie deel uit van uw onthaalprocedure voor nieuwe medewerkers ? (Worden nieuwe medewerkers bewust gemaakt van de risico's in verband met agressie in hun functie; deelt u hen de maatregelen mee die worden genomen in geval van agressie, indien ze bestaan ? ...)			
4. Menselijke factoren	4.1. Denkt u dat alle medewerkers van uw organisatie zich betrokken voelen bij het thema agressie ?			
	4.2. Bent u van mening dat er in uw organisatie een cultuur van trivialisering van agressie bestaat ?			
	4.3. Maakt u over het algemeen gebruik van sensibiliserings-en/of communicatiefiches over het thema agressie ?			
5. Preventie-maatregelen	5.1. Heeft u al preventiemaatregelen voor agressie ingevoerd ?			
	5.2. Heeft u al workshops georganiseerd zoals sensibilisering mbt agressie of opleidingen rond het thema agressie (niet-gewelddadige communicatie, hoe reageren bij agressie...).			

II Checklijst risicoanalyse

WERKINHOUDE					
	NVT	JA	NEEN	Toelichting	Maatregelen
Zijn de gevallen van agressie gelinkt aan één of meerdere van de volgende categorieën van personen ? <ul style="list-style-type: none"> - De betrokkenen (patiënt, bewoner, leerling...); de begeleiders van de betrokkene, de gebruikers, de klanten - De leveranciers - De collega's of medewerkers - Andere 					
Zijn deze vormen van agressie verbonden met de kenmerken van uw activiteit ? <ul style="list-style-type: none"> - Veiligheid - Toezicht - Noodgevallen - Onthaal - Telefonie - Geschillen - Dienstverlening aan personen - Andere 					
Doen deze vormen van agressie zich hoofdzakelijk voor : <ul style="list-style-type: none"> - In een dienst / in een functie / in een department ? - Elders in de onderneming ? - Op de parking, bedrijfsterrein... ? - In de buurt van de onderneming op de openbare weg ? - Tijdens een opdracht buiten de onderneming ? 					
Zijn deze vormen van agressie verbonden met een of meer van de volgende elementen ? <ul style="list-style-type: none"> - Naleving van de regels van de organisatie (bezoekuren, onthaalprocedures, openings-/sluitingsuren...) - Aanwezigheid van waardevolle zaken/ geld/medicijnen... - Communicatieproblemen (taalbarrière, cultuur...) - Pathologie van de personen die de organisatie bezoeken - Sociaal-economische kenmerken van de personen die de organisatie bezoeken 					
Zijn de werknemers blootgesteld aan een intens ritme / een tijdelijke druk door hun activiteiten ?					
Zijn de werknemers onderworpen aan emotionele vereisten / een mentale last door hun activiteiten ?					
Is het organogram duidelijk en eenvormig voor alle werknemers ("wie doet wat") ?					

ORGANISATIE VAN HET WERK

	NVT	JA	NEEN	Toelichting	Maatregelen
De toegang tot het gebouw wordt gecontroleerd (bewaking, inschrijving van bezoekers/leveranciers/klanten...)?					
Is er een alarmsysteem in geval van inbraak, hold-up...?					
Verloopt uw oproepprocedure voor hulp bij agressie / geweld zonder problemen? (samenwerking met de politie of andere diensten...)?					
Zijn er problemen in de organisatie van de veiligheidsdienst (bewaking)? Dienst is : <ul style="list-style-type: none"> - Niet-bestaand - Onbeschikbaar - Interventietijd is te lang - Ongepaste interventie 					
Moeten de afschrikingsmaatregelen om agressie te voorkomen of te verminderen, worden verbeterd? <ul style="list-style-type: none"> - Communicatie: affiches, folders, post ... - Telebewaking - toegangscontrole - Verlichting - Andere 					
Moet de communicatie naar externe personen worden verbeterd om agressie te voorkomen of te verminderen? <ul style="list-style-type: none"> - Informatie over wachttijden, onthaalmodaliteiten, openings-/sluitings-/pauzetijden... 					
Ondervindt u problemen om agressies te registreren? <ul style="list-style-type: none"> - Afwezigheid van een register van feiten door derden? - Is de hiërarchische lijn betrokken bij de opvolging van de aangifte? 					
Ondervindt u problemen om agressies aan te geven als arbeidsongeval?					
Zijn de nieuwe medewerkers op de hoogte van de risico's op agressie in hun functie? <ul style="list-style-type: none"> - Houdt men bij de aanwerving en selectie rekening met de bestaande risico's? - Zijn de risico's in verband met agressie opgenomen in het onthaaltraject voor nieuwe medewerkers? 					





WERKOMGEVING					
	NVT	JA	NEEN	Toelichting	Maatregelen
Hebben de gevallen van agressie te maken met één of meer van de volgende stellingen ? <ul style="list-style-type: none"> - Ontwerp van de gebouwen (afstand, scheiding door wanden, toegankelijkheid...) - Bezettingspercentage van de plaatsen - Niet-aanpassing van de werkpost aan de risico's op agressies 					
Hebben de gevallen van agressie te maken met de omgeving zoals : <ul style="list-style-type: none"> - Ouderdom/beschadiging van het gebouw ? - Vandalisme ? - Netheid/vuilheid ? - Orde/wanorde ? 					
Is het gebouw goed verlicht aan de buitenkant ?					
Zijn de verschillende ruimtes die voor externe personen zijn voorbehouden, duidelijk aangegeven ?					
Zijn de ruimtes waar publiek onthaald wordt, permanent in gebruik ?					
Zijn de ruimtes waar publiek onthaald wordt, duidelijk gescheiden van de plaatsen die voor het personeel voorbehouden zijn ?					
Zijn de ruimtes die voor het personeel voorbehouden zijn, beveiligd (toegang met badge...) ?					
Beschikken de ruimtes waar publiek wordt onthaald over mobiele voorwerpen, niet-vastgemaakt meubilair, dat mogelijk kan dienen als projectiel of wapen ?					
Heeft het gebouw een decompressieruimte waar agressieve klanten, patiënten, gebruikers tot rust kunnen komen ?					
Heeft het gebouw een decompressieruimte waar werknemers die zijn blootgesteld aan agressie, zich kunnen afzonderen ?					

ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN

	NVT	JA	NEEN	Toelichting	Maatregelen
Zijn er tekortkomingen op het vlak van opleiding om de problematiek rond agressie op te vangen (onbestaand of inefficiënt...)? <ul style="list-style-type: none"> - Niet-gewelddadige communicatie - Beheer van verbale agressie - Beheer van fysieke agressie 					
Kunnen de werknemers de eerste tekenen van een situatie van agressie herkennen en ermee omgaan?					
Weten de werknemers welke procedures ze moeten volgen wanneer er een geval van agressie is? (alarm slaan, hulp vragen...)					
Zijn de werknemers onderworpen aan een strak uurrooster?					

INTERPERSOONLIJKE RELATIES

	NVT	JA	NEEN	Toelichting	Maatregelen
Is er duidelijke en begrijpbare informatie beschikbaar voor de klanten/patiënten/gebruikers of andere externe personen?					
Is de informatie die aan externe personen wordt verdeeld, uniform?					
Zijn de procedures die moeten worden gevolgd in geval van agressie duidelijk, en worden ze toegelicht aan de werknemers?					
Is er een slechte sfeer tussen de werknemers en heeft dit een negatieve impact op het arbeidsklimaat?					
Is de hiërarchische lijn betrokken bij de procedures voor de preventie en het beheer van agressie?					
Kunnen de slachtoffers van agressie steun krijgen van de hiërarchische lijn, hun collega's of andere?					
Hebben de werknemers de mogelijkheid om in team te debriefen?					



III Checklijst analyse van de agressie-incidenten

Analyse agressie-incident

A. OVERZICHT VAN DE FEITEN

Inlichtingen over het slachtoffer

Naam : Voornaam : Personeelsnummer :
 Dienst : Functie :

<i>Reden van agressie</i>	Niemand / Niets	<input type="checkbox"/>
	Personeelslid	<input type="checkbox"/>
	Bewaking	<input type="checkbox"/>
	Externe (klant-patiënt...)	<input type="checkbox"/>
	Voorwerpen :	<input type="checkbox"/>
	Andere :	<input type="checkbox"/>

Inlichtingen over het agressie-incident

agressie op het werk agressie op de werkdag

Tijdstip van het incident :

Dag : Datum : Uur :

<i>Dader van de feiten</i>	Klant / Patiënt / Bewoner / Gebruiker / Leerling	<input type="checkbox"/>
	Begeleider van een patiënt / een bewoner / een leerling	<input type="checkbox"/>
	Leverancier	<input type="checkbox"/>
	Collega, overste	<input type="checkbox"/>
	Onbekende	<input type="checkbox"/>
	Andere :	<input type="checkbox"/>

<i>Contact met de dader van de feiten</i>	Rechtstreeks	<input type="checkbox"/>
	Onrechtstreeks	<input type="checkbox"/>

Activiteit van het slachtoffer op het ogenblik van de agressie :

<i>Type agressie</i>		
FYSIEK		<input type="checkbox"/>
Agressie door de aanvaller	Duwen / Trekken	<input type="checkbox"/>
	Bijten / Krabben	<input type="checkbox"/>
	Slaan / Schoppen	<input type="checkbox"/>
	Poging tot wurging	<input type="checkbox"/>
	Andere :	<input type="checkbox"/>
Slaan of poging tot slaan met projectiel of voorwerp	Meubilair	<input type="checkbox"/>
	Koopwaar	<input type="checkbox"/>
	Wapen / Mes	<input type="checkbox"/>
Diefstal of poging tot diefstal		<input type="checkbox"/>
Spuwen		<input type="checkbox"/>
Andere :		<input type="checkbox"/>

<i>Type agressie</i>	
VERBAAL	<input type="checkbox"/>
Beledigingen	<input type="checkbox"/>
Bedreigingen	<input type="checkbox"/>
Andere :	<input type="checkbox"/>
MATERIEEL	<input type="checkbox"/>
Vandalisme, beschadiging van de ruimte en de goederen	<input type="checkbox"/>
Diefstal of poging tot diefstal van goederen, materiaal, geld	<input type="checkbox"/>

<i>Gevolgen</i>	
Geen	<input type="checkbox"/>
Lichte fysieke verwondingen	<input type="checkbox"/>
Fysieke verwondingen waarvoor medische verzorging nodig is	<input type="checkbox"/>
Fysieke verwondingen waarvoor hospitalisatie nodig is	<input type="checkbox"/>
Psychische en emotionele gevolgen	<input type="checkbox"/>
Voorwerpen / Ruimte beschadigd	<input type="checkbox"/>
Tijdelijke arbeidsongeschiktheid	<input type="checkbox"/>
Andere :	<input type="checkbox"/>

Naam van de (rechtstreekse/onrechtstreekse) getuigen

- 1.
- 2.

Precieze beschrijving van de omstandigheden van het agressie-incident :

Onmiddellijk genomen maatregelen en voorgestelde maatregelen :



B. ANALYSE

<input type="checkbox"/>	Tekortkoming in het telebewakingssysteem
<input type="checkbox"/>	Tekortkoming in het beheer van de toegangen tot het gebouw
<input type="checkbox"/>	Tekortkoming in de controle van de identiteiten van de externen
<input type="checkbox"/>	Tekortkoming in het beveiligings- en bewakingssysteem
<input type="checkbox"/>	Onvoldoende verlichting, wat agressie bevordert
<input type="checkbox"/>	Inrichting van de ruimte
<input type="checkbox"/>	Plaatsing van het meubilair
<input type="checkbox"/>	Ontbreken van procedures
<input type="checkbox"/>	Verkeerd gebruik van de te volgen procedures
<input type="checkbox"/>	Onvoldoende kennis van de te volgen procedures
<input type="checkbox"/>	Onvoldoende opleiding en beheerscompetenties
<input type="checkbox"/>	Gebrek aan kennis over agressie

<input type="checkbox"/>	Personeel onder druk
<input type="checkbox"/>	Personeel overbelast
<input type="checkbox"/>	Personeel onderbemand
<input type="checkbox"/>	Stresserend werkkader voor het personeel
<input type="checkbox"/>	Gebrek aan informatie voor externe personen
<input type="checkbox"/>	Gebrek aan communicatie voor externe personen
<input type="checkbox"/>	Problemen betreffende communicatie met externe personen door taal-of cultuurbarrière
<input type="checkbox"/>	Niet-naleving van de organisatorische regels door externe personen
<input type="checkbox"/>	Frustratie, ontevredenheid, ongeduld bij externe personen
<input type="checkbox"/>	Fysieke of mentale pathologieën van externe personen
<input type="checkbox"/>	Stresserende en beangstigende omgeving voor externe personen afkomstig van de activiteitensector van de organisatie

Andere oorzaken :

Verklaar uw keuzes :

Kan agressie zich opnieuw voordoen in andere omstandigheden ?
Zo ja, waar en waarom ?

Voorgestelde preventiemaatregelen :

C. UITWERKING EN OPVOLGING

Maatregelen	Verantwoordelijke	Realisatiedatum		Opmerkingen
		Gepland	Effectief	

Naam van de verantwoordelijke :

Datum :

Handtekening :

IV Register feiten door derden

Voorbeeld van register van feiten van derden afkomstig van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg.

Register van feiten van derden

Vertrouwelijk document

Enkel toegankelijk voor de werkgever, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de preventieadviseur die belast is met de leiding van de IDPB en de vertrouwenspersoon.

Document ter beschikking van de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de bewaking.

Bij de jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen om psychosociale risico's te voorkomen, wordt rekening gehouden met de inhoud van deze aangifte (art. 1.3-6, §2, al. 3, 5° van het wetboek welzijn op het werk).

De statistische gegevens afkomstig uit het register van feiten van derden worden één keer per jaar bezorgd aan de preventieadviseur die belast is met de leiding van de IDPB voor de opstelling van het jaarverslag van de IDPB (art. 1.3-65 van het wetboek welzijn op het werk).

Datum van de aangifte :

Datum van de feiten:

Plaats van de feiten :

Hoedanigheid van de verdachte derde (gebruiker, klant, werknemer van een buitenfirma...):

.....

Beschrijving van de geweldplegingen, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag waarvan de werknemer zich het slachtoffer voelt :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Identiteit van de aangever (facultatief) :

Document bewaard door de werkgever tot (5 jaar vanaf die datum)

V Onze partners

Met de Full Service partners van AXA beschikt u over interessante voordelen op de opleidingen :

- ➔ **VIDYAS** biedt opleidingen en bijscholingen aan voor **vertrouwenspersonen**
([http://www.vidyas.be/Nos-services/Formations/Risques-
psychosociaux-Personne-de-confiance.aspx#.XrAUwKgZ2w](http://www.vidyas.be/Nos-services/Formations/Risques-psychosociaux-Personne-de-confiance.aspx#.XrAUwKgZ2w))

En opleidingen over psychosociale risico's en meer in het bijzonder preventie en beheer van **agressie** als werknemer
([http://www.vidyas.be/Nos-services/Formations/Risques-
psychosociaux-Personne-de-confiance/Agir-en-prevention-de-l-
-agression-verbale-et-ou-ph.aspx#.XqGusKgZ2w](http://www.vidyas.be/Nos-services/Formations/Risques-
psychosociaux-Personne-de-confiance/Agir-en-prevention-de-l-
-agression-verbale-et-ou-ph.aspx#.XqGusKgZ2w))



- ➔ **ATTENTIA** biedt opleidingen en bijscholingen aan voor **vertrouwenspersonen**
([https://www.attentia.be/nl/opleidingen/zoeken?f%5B0%
5D=parent_cats%3A327](https://www.attentia.be/nl/opleidingen/zoeken?f%5B0%5D=parent_cats%3A327))





VI AXA Assistance



AXA Assistance Voor bijstand 24/24

Bij een beroepsongeval in België of in het buitenland heeft de getroffene en soms ook zijn onderneming of familie hulp nodig op zeer korte termijn. Zij kunnen hiervoor 24 uur op 24 terecht bij AXA Assistance.

De pluspunten van AXA:

- voor u als Corporate-klant van AXA Belgium is de dekking AXA Assistance automatisch opgenomen in uw contract
- het call center van AXA Assistance is doorlopend bereikbaar, 7 dagen op 7, 24 uur per dag

Voordelen:

- beroepsongeval in België of in het buitenland, AXA Assistance ondersteunt u
- info-line beschikbaar, zelfs zonder ongeval

AXA Assistance staat uw onderneming bij

Bijstand bij een gedekt beroepsongeval

Opgelet: betaal nooit bijstandskosten zonder het voorafgaand akkoord van AXA Assistance!

Bij een beroepsongeval in België en binnen een straal van 30 km buiten de landsgrenzen

- De organisatie en vergoeding van **psychologische bijstand** aan de getroffene, zijn/haar collega's en zijn/haar gezin.
- De organisatie van **aangepast transport** voor de getroffene tussen zijn/haar verblijf- en werkplaats en een tussenkomst in deze kosten.
- De organisatie en vergoeding van **huishoudhulp**.
- Het zoeken naar **thuislevering** van levensnoodzakelijke goederen en warme maaltijden.
- De organisatie en vergoeding van de **vervroegde terugkeer uit het buitenland van familieleden** van de getroffene wanneer de medische situatie vraagt om hun aanwezigheid.

Bij een beroepsongeval in het buitenland

- Het geven van **praktische inlichtingen** (ziekenhuizen, artsen, apothekers ...).
- De organisatie van de **repatriëring** van de getroffene.
- De organisatie van ziekenbezoek van een persoon, indien repatriëring medisch onmogelijk is alsook de terugbetaling van de hotelkosten.
- De terugbetaling van de **transportkosten heen en terug van één gezinslid** naar de plaats van hospitalisatie in het buitenland.
- De tenlasteneming van de **administratieve formaliteiten** bij overlijden.
- De betaling van een **voorschot** dat vooraf in België aan AXA Assistance wordt betaald.



Bij een beroepsongeval, ongeacht de plaats

- De organisatie en vergoeding van de **vervroegde terugkeer van de bedrijfsleider** uit het buitenland wanneer de zaakvoerder, een aangestelde of een actieve vennoot arbeidsongeschikt is.
- Hulp bij het zoeken van een **tijdelijke vervanger**.
- De oprichting van een **crisiscel** om tijdelijke problemen op te vangen (telefoonoproepen beantwoorden, klanten verwittigen ...).
- De levering van **noodzakelijke medicatie** op medisch voorschrift en de tenlasteneming van de leveringskosten.
- De organisatie en vergoeding van de kosten voor het **transport** naar een medisch centrum voor controle.
- Het zoeken van paramedisch personeel voor de **thuisverzorging** van de getroffene.

Voor nuttige informatie, zelfs zonder ongeval, bel de info-line!

Bent u op zoek naar een uitzendkantoor, een ambulancedienst of een dokter van wacht, een revalidatiecentrum of een thuishulpdienst (verzorging, gezinshulp, kinderopvang ...) of andere diensten, bel dan naar de **Info-line**.

In de **algemene voorwaarden** van uw arbeidsongevallenverzekering vindt u een gedetailleerd overzicht van alle diensten, voorwaarden en limieten.

AXA Assistance in enkele woorden

- De prestaties worden geleverd door Inter Partner Assistance (IPA), lid van de AXA Groep.
- Het meest uitgebreide bijstandsnetwork ter wereld met 34 centrales, 6 900 medewerkers en 40 000 dienstverleners.

078 155 203

Uw nummer voor elke bijstandsvraag en voor de Info-line

AXA Belgium, nv van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04-07-1979, BS 14-07-1979) • Maatschappelijke zetel: Troonplein 1, B-1000 Brussel (België) • www.axa.be • Tel.: 02 678 61 11 • KRO nr.: RTW RF 0404.483.367 RPR Brussel • 7.30.0183 - 0420. V.U.: G. Uytterhoeven, AXA Belgium nv, Troonplein 1, 1000 Brussel (België).



VII Wat te doen in geval van agressie ?

Fiche bestemd voor de werknemers



Wat te doen in geval van agressie ?

Fiche werknemers

Bij een situatie van spanning of conflict heeft de agressor de keuze tussen (1) aanvallen (2) zich terugtrekken of (3) tot een compromis komen. Het doel is dat de werknemer de agressor helpt om te kiezen voor de tweede of derde optie, voor zover mogelijk.



- ➔ Wees **VOORUITZIEND**. Zoek naar voortekenen bij een agressieve persoon.
 - ➔ **Externe signalen** : luide stem, snel spreken, rood worden
 - ➔ **Blik** : starre blik, opengesperde ogen, gefronste wenkbrauwen
 - ➔ **Houding** : irritatie, onrust, doelloos heen en weer gaan, ongeduld
 - ➔ **Ademhaling** : onregelmatig ; diep inademen
 - ➔ **Lichaamstaal** : gebalde vuisten, zweten, stijve en gekruiste armen, opgehaalde schouders
- ➔ Zorg ervoor dat u goed hebt **BEGREPEN** wat uw gesprekspartner wenst. Bepaal duidelijk wat het probleem is en toon uw interesse.
- ➔ Blijf **RUSTIG** en **BELEEFD** maar **DUIDELIJK** : gebruik eenvoudige woorden, herhaal de uitleg en de informatie indien nodig door te herformuleren en toon uw begrip.
- ➔ Maak duidelijk waar uw **GRENZEN** liggen en wat uw mogelijkheden zijn om tussen te komen door te verwijzen naar de regels van uw organisatie, uw functie...
- ➔ Antwoord op een **RUSTIGE** toon : het heeft geen zin om uw stem te verheffen, anders dreigt het conflict te escaleren.
- ➔ Neem geen agressieve houding aan : let op uw **LICHAAMSTAAL** (geen gekruiste armen, handen op de heupen, opgestoken vinger, brede bewegingen met het bovenlichaam).
- ➔ Behoud indien mogelijk voldoende fysieke **AFSTAND** tussen u en de gesprekspartner.
- ➔ Hou **VERBAAL CONTACT** met de persoon.
- ➔ Om de spanning te verlagen, kunt u een derde laten tussenkomen (die speciaal is opgeleid, een hiërarchisch verantwoordelijke...). Dat moet worden vergemakkelijkt door de inrichting van de ruimte en door de communicatiemiddelen.
- ➔ Indien u gevaar merkt voor uzelf of voor anderen, roep dan **HULP** in (bewaker, alarm...). Deze mogelijkheid moet opgenomen zijn in de interne procedures van de onderneming en moet gemakkelijk toegankelijk zijn (telefoon, drukknop...).

Na de agressie :

- ➔ **MELD** agressies waarvan u slachtoffer bent altijd aan uw hiërarchie. Op basis van die informatie moeten zij de preventie- en interventie maatregelen kunnen verbeteren.
- ➔ **GEEF UITDRUKKING AAN JE GEVOELENS** : het is belangrijk om te kunnen praten over wat u overkomen is, binnen 3-4 dagen na de gebeurtenis, met collega's, uw hiërarchie, een psycholoog, een arts... Het is belangrijk om een debriefing te doen van wat er is gebeurd (waarom, hoe, wat had ik kunnen doen, wat had iemand anders in dezelfde situatie gedaan, wat zou ik de volgende keer doen ?...). Op die manier kunt u omgaan met uw emoties en gedachten die door de agressie worden opgeroepen. In ieder geval moet u weten dat agressie op het werk niet tegen u als persoon gericht is maar tegen de functie en de dienst die u vertegenwoordigt.
- ➔ **OBSERVEER** : het is mogelijk dat men na een agressie (zowel verbaal als fysiek) enkele moeilijkheden ervaart (angst, slaapstoornissen, herbeleving van de gebeurtenis...). Deze symptomen zijn normaal in de dagen die volgen op de agressie. Indien ze aanhouden, praat erover met uw arts of uw arbeidsgeneesheer.





VIII Goede praktijken

Dit zijn enkele voorbeelden van goede praktijken. Het is mogelijk dat bepaalde elementen op uw organisatie geen betrekking hebben of moeilijk kunnen worden toegepast in uw organisatie, maar u kunt er wel inspiratie uit halen.

BEWAKING	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Laat aan externe personen, derden weten dat ze gefilmd/bewaakt worden: aanwezigheid van zichtbare camera's en affiches, aanwezigheid van een bewaker... allemaal afschrikkingselementen wanneer ze zichtbaar zijn voor externe personen, derden.
INRICHTING VAN DE RUIMTE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Besteed aandacht aan de verlichting en de sfeer van uw openbare ruimtes : vermijd slecht verlichte plaatsen (vooral als ze afgezonderd zijn van de rest van de ruimte) en zorg voor voldoende verlichting buiten en aan de in/uitgangen; creëer aangename plaatsen voor wacht- of informatieruimtes (voldoende ruime plaats, rustgevende kleur op de muren). ▶ Kies indien mogelijk voor vast meubilair in de wachtruimtes of plaatsen die voor externe personen toegankelijk zijn.
INFORMATIE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zorg voor informatieve affiches en flyers op de plaatsen die zichtbaar zijn voor externe personen, derden: bijvoorbeeld over de toegelaten bezoeken/openingsuren; tot wie zich eerst te wenden indien nodig; de onthaalmodaliteiten (een ticket nemen om in de rij te staan, wachttijd...). Wanneer er te weinig informatie is, kunnen mensen agressiever worden. Voorbeeld : Bij eventuele discussies met een agressieve derde kan de werknemer altijd verwijzen naar de informatie die duidelijk vermeld is en zichtbaar is om aan te tonen dat het een regel is die voor alle externe personen geldt. ▶ Gebruik pictogrammen : geef duidelijk aan waar het onthaal zich bevindt, waar de kassa is, in welke richting de rij wordt gevormd, in welke richting ze de winkel/bus/... moeten betreden en verlaten.
VEILIGHEID	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gebruik kaarten/badges, codes of sleutels om toegang te hebben tot de plaatsen die verboden zijn voor externe personen, derden. ▶ Organiseer een systeem om bezoekers te identificeren, indien relevant. ▶ Ontwerp onthaaldesks naargelang uw sector en uw activiteit: ofwel op dezelfde hoogte als externe personen zodat de gebruiker het gevoel heeft dat hij gelijk wordt behandeld, ofwel lager dan externe personen (dit verkleint het risico op agressie bij de gebruikers die het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze verder worden geholpen), ofwel hoger dan externe personen om uw werknemers te beschermen indien u in een risicovollere omgeving werkt. Alles hangt af van uw sector, de aard van de activiteit en het type externe personen dat uw organisatie bezoekt. U kunt ook kiezen voor afscherming in plexiglas. ▶ Zorg ervoor dat de receptie-/verkoop-/dienstruimtes altijd gericht zijn naar de externe personen, derden om de gebruikers te kunnen zien in de ruimte en ervoor te zorgen dat de andere werknemers kunnen zien wat er gebeurt. ▶ Zorg ervoor dat er zich naast de werknemer een uitgang bevindt, of plaats het meubilair zo dat de werknemer dichterbij de uitgang is dan de klant. Het belangrijkste is dat de werknemer nooit vast mag komen te zitten op een plaats en dat hij zich kan afzonderen in een ruimte die niet toegankelijk is voor externe personen, derden indien het gevaar te groot wordt.
TEAM	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verwaarloos werkoverlast bij werknemers niet: een overbelast team zal minder in staat zijn om het hoofd te bieden aan agressierisico's want ze kunnen minder ingaan op de behoeften van de klanten/patiënten/gebruikers. Zorg ervoor dat er voldoende werknemers beschikbaar zijn voor externe personen, derden, kassa's/onthaaldesks/registratiedesks...; vooral op de drukste uren, om zo de wachttijden en het risico op ongeduld en frustratie te verkleinen. ▶ Indien uw activiteitensector een groot risico inhoudt, kunt u ruimtes voorzien die bedoeld zijn voor werknemers die even op adem willen komen, hetzij na een discussie, een moeilijk stressmoment op de werkplek... ▶ Zorg voor gemakkelijk toegankelijke waarschuwings-/bijstandmiddelen (alarmdrukknop, specifiek intern telefoonnummer...). ▶ Dring aan op de samenhang van het team: een derde (gebruiker, patiënt, klant...) die andere of zelfs tegenstrijdige informatie krijgt van verschillende werknemers heeft een groter risico op agressie. Voorbeeld : Een gezin dat een bezoek brengt aan een bewoner van een rusthuis na de gebruikelijke bezoeken omdat een werknemer dat heeft toegelaten, en dat wordt geconfronteerd met een andere werknemer die het bezoek weigert omdat hij verwijst naar de bezoeken die in het reglement staan.



Safety Advice Services

adviceservices@axa.be

02/622 76 90

Het ganse team van Safety Advice Services wil Mejuffrouw Isabella Mottale (Master in arbeidspsychologie) hartelijk bedanken voor haar onschatbare samenwerking bij de ontwikkeling van deze gids.



www.axa.be

Ondernemingen
Safety Advice Services
Troonplein 1
B-1000 Brussel
Belgie
Tel : 02 622 76 90