



Brochure voor beleidsmakers

AGRESSIEBELEID? HOE BEGIN IK ERAAN

IC  BA

3	WELZIJN, VEILIGHEID EN KWALITEIT ... MET EEN AGRESSIEBELEID
4	WIST JE DAT?
4	GEEF JE AGRESSIEBELEID VORM MET VIJF W'S
5	WILLEN: CREËER DRAAGVLAK
7	WETEN: BRENG DE HUIDIGE SITUATIE IN KAART
10	WEGEN: BEPAAL PRIORITEITEN EN MAAK EEN PLAN
12	WERKEN: VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK
15	WAKEN: EVALUEER EN STUUR BIJ
16	AGRESSIE BEHEERSEN DOE JE NIET ALLEEN
18	MEER INFORMATIE?

WELZIJN, VEILIGHEID EN KWALITEIT... MET EEN AGRESSIEBELEID

Tevreden cliënten, tevreden medewerkers... die wil jij toch ook? Toch is dit is niet altijd makkelijk te realiseren. Zeker als je op de werkvloer regelmatig geconfronteerd wordt met agressie.

De impact van agressie weegt vaak zwaar. Agressie-incidenten tasten de veiligheid en het welzijn van medewerkers én cliënten aan. Ze beïnvloeden het leef- en werkklimaat en staan een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening in de weg. Redenen genoeg om agressie te beheersen. Dat is misschien makkelijker gezegd dan gedaan. Agressiebeheersing veronderstelt meer dan geïsoleerde maatregelen of crisisinterventies. Hoe boek je succes? Plaats maatregelen in een ruimer kader, werk systematisch en op verschillende niveaus tegelijk. Pas als agressiebeheersing een duidelijke beleidskeuze is, bereik je blijvend effect.

Deze brochure is een leidraad om vorm te geven aan jouw agressiebeleid. Als kapstok gebruiken we het '5-W model'. Dat model is ontwikkeld in het kader van de wetgeving rond de arbeidsomstandigheden in Nederland. Met de verschillende tips en richtlijnen willen we je ondersteunen en inspireren bij het opstellen van een agressiebeleid. Natuurlijk helpen je eigen inzichten en ervaringen bepalen wat voor jouw organisatie het meest wenselijk en haalbaar is.

Veel succes!
Het Icoba-team

P.s.: Wil je meer weten over de verschillende vormen, oorzaken en gevolgen van agressie? Kijk dan op www.icoba.be, daar vind je heel wat nuttige informatie.

© Icoba, Brussel 2006

Deze publicatie is een uitgave van Icoba en mag niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden.

Wist je dat?



... de welzijnswet van 4 augustus 1996 en de pestwet van 11 juni 2002 aansturen op agressiebeheersing? Ze verplichten de werkgever om het welzijn van medewerkers te bevorderen en hen te beschermen tegen grensoverschrijdend gedrag, waaronder agressie.

Zo is de werkgever verplicht een risicoanalyse uit te voeren en op basis daarvan preventiemaatregelen te nemen. Deze moet hij toevoegen aan het globaal preventieplan, het jaarlijks actieplan en het arbeidsreglement.

Meer weten? Op www.meta.fgov.be bij 'Regelgeving' vind je de wet en codex over welzijn op het werk.

**GEEF JE
AGRESSIEBELEID
VORM
MET VIJF W'S**

**WILLEN
WETEN
WEGEN
WERKEN
WAKEN**

**GEEF JE
AGRESSIEBELEID
VORM
MET VIJF W'S**

**WILLEN
WETEN
WEGEN
WERKEN
WAKEN**

WILLEN: CREËER DRAAGVLAK

Beleid werkt alleen als er steun en betrokkenheid is. Willen begint bij het bewust worden van de situatie. In welke mate erkennen en benoemen jij en je medewerkers agressie als probleem? Tweede vraag is: wil jouw organisatie agressie aanpakken? Zo ja, waarom? En, hoe ver willen jij en je medewerkers hierin gaan? Wat zijn de achterliggende redenen en motieven?

WELKE REDENEN HEB JIJ OM AGRESSIE BEHEERSBAAR TE MAKEN?

- een aangenaam leef- en werkklimaat creëren
- tevreden cliënten, tevreden medewerkers
- de kwaliteit van hulp- en dienstverlening verbeteren
- minder personeelsverloop en ziekteverzuim
- minder kosten ten gevolge van verzekering, herstellingen
- positief effect op het imago van de organisatie, zowel voor (toekomstige) cliënten, medewerkers als doorverwijzers
- tegemoet komen aan de wettelijke verplichtingen
- ...

Zorg voor een breed draagvlak. Informeer, betrek en motiveer zoveel mogelijk mensen bij jouw plannen. Hoe meer mensen agressie willen beheersen, hoe meer krachten je kan bundelen om dit echt te bereiken.

BETROKKENHEID VAN BELEIDSMAKERS

Beleidsmakers die agressie erkennen en er zich voor inzetten zijn essentieel voor een geslaagd beleid. Zonder deze steun verzanden zelfs de meest efficiënte maatregelen en procedures. Omring je daarom met zoveel mogelijk sleutelfiguren. Laat ook letterlijk zien dat je er samen aan 'wilt' werken door woorden om te zetten in daden.

Hoe je als beleidsmaker je engagement concreet en zichtbaar maakt?

- Maak je intentie formeel bekend: mondeling én op papier.
- Installeer een werkgroep agressie.
- Maak financiële, personele en materiële middelen vrij om maatregelen te nemen.
- Organiseer een interne vorming of studiedag.

BETROKKENHEID VAN MEDEWERKERS

Het terugbrengen van de ernst en frequentie van agressie-incidenten is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Betrek daarom alle groepen medewerkers. Als medewerkers beseffen dat agressie een risicofactor is, kunnen ze er zich op voorbereiden en tegen 'wapenen'. Stimuleer ook onderlinge opvang en nazorg. Dit vermindert de negatieve impact van incidenten.

BETROKKENHEID VAN GEBRUIKERS

Gesprekken met gebruikers en hun achterban vergroten het inzicht in de agressieproblematiek. Door hen te vragen hoe ze bepaalde situaties, handelingen en maatregelen ervaren kan je de kwaliteit van je werking verhogen.

Een werkgroep agressie opstarten?

Waarom?

- Om erkenning en draagvlak te creëren.
- Om als trekker te fungeren bij beleidsontwikkeling, -uitvoering en -evaluatie.
- Om de communicatie tussen top en basis te stroomlijnen.

Hoe?

-> Besteed de nodige zorg aan de samenstelling van de werkgroep. Zorg dat verschillende personeelsgroepen vertegenwoordigd zijn. Kies personen die daarvoor het mandaat en vertrouwen krijgen van hun collega's. Op die manier stroomt de informatie beter door, heeft iedereen een inbreng en bundel je verschillende soorten kennis en ervaring. Tracht onder een groeps grootte van 12 deelnemers te blijven. 12 is een maximum voor actieve deelname.

-> Zorg voor een formeel mandaat van de directie. Dat vergroot de slagkracht van de werkgroep.

-> Duid rollen en taken duidelijk aan. Wijs formeel een voorzitter aan die de planning en voortgang bewaakt. Maak heldere afspraken over wie verslag neemt en duid iemand aan die de uitkomsten van de discussies uitwerkt in tekstvoorstellen of protocollen. Link waar mogelijk - de werkgroep aan het Comité voor preventie en bescherming op het werk en de Ondernemingsraad.

-> Informeer medewerkers en gebruikers over het bestaan en de activiteiten van de werkgroep. Spreek af via welke kanalen en op welke momenten ze geïnformeerd worden over het te voeren beleid. Voorzie daarbij ruimte voor feedback en suggesties van medewerkers en gebruikers.

Tip: Voor kleine organisaties - en eigenlijk ook voor grotere - kan het zinvol zijn om een werkgroep samen te stellen met verschillende voorzieningen. Bv. regionaal of per werkvorm. Dit verhoogt de uitwisseling van expertise en good-practices en vergemakkelijkt het detecteren van problemen en het zoeken naar oplossingen. Ook kan het werk meer verdeeld worden.

GEEF JE AGRESSIEBELEID VORM MET VIJF W'S

WILLEN
WETEN
WEGEN
WERKEN
WAKEN

WETEN: BRENG DE HUIDIGE SITUATIE IN KAART

In de fase van 'weten' spoor je de risico's, zwakke plekken en sterktes van jouw organisatie op. Tegelijk verzamel je kennis over mogelijkheden om risico's op agressie te verminderen.

De preventiepiramide (figuur 1 zie pagina 8) is een handig hulpmiddel om hiaten te ontdekken in je agressiebeleid. De piramide onderscheidt 6 niveaus die onderling verschillen door de graad van probleemgerichtheid. Hoe hoger het niveau hoe groter de probleemgerichtheid en hoe specifiek je werkt. Op de lagere niveaus werk je breed en positief, nl. zonder je te richten op problemen. De lagere niveaus bieden je een kader waarin de hogere niveaus beter kunnen gedijen. Erg belangrijk is dat je op elk niveau maatregelen neemt. In hoeverre doet jouw organisatie dat?

VOOR JE VAN START GAAT...

- > Verzamel zoveel mogelijk gegevens over hoe vaak agressie in jouw organisatie voorkomt, over de maatregelen die al genomen zijn en over hun effectiviteit.
- > Werk zo breed mogelijk. Zorg dat de gegevens afkomstig zijn van verschillende afdelingen en functieniveaus. Iedereen ervaart agressie anders.
- > Weet dat praten over agressie en onveiligheidsgevoelens voor sommigen moeilijk of zelfs beschamend is. De drempel om dit bekend te maken ligt soms hoog. Hou daarom rekening met een mogelijke onderschatting van onveiligheidsgevoelens.
- > Schrijf de belangrijkste conclusies in een rapport. Daarmee geef je een helder beeld van de huidige situatie.

FIGUUR 1: DE PREVENTIEPIRAMIDE



WELKE INFORMATIE OPVRAGEN EN RAADPLEGEN?

Rechtstreeks bij de medewerkers:

- Klachten n.a.v. agressie.
- Vraag via een enquête naar (on)veiligheidsgevoelens, psychische belasting en stress t.g.v. agressie. Vraag ook naar ideeën over oorzaken en oplossingen.

Bij sleutelfiguren:

- Collectieve informatie van de bedrijfs-arts en vertrouwenspersonen.
- Informatie uit functionerings-, evaluatie- en ontslaggesprekken.
- Vakbondsafgevaardigden, de interne preventieadviseur en leidinggevenden hebben vaak een breed inzicht in de problematiek.

Cijfermateriaal

- Statistieken van arbeidsongevallen, ziekteverzuim en verloopcijfers t.g.v. agressie.
- Registraties van agressie-incidenten: in logboeken of via een registratiesysteem.
- Breng de risicovolle plaatsen, momenten, taken en situaties in kaart. Maak een overzicht van de reeds bestaande materiële, technische en organisatorische veiligheidsvoorzieningen.

WAT NEEM JE OP IN EEN RAPPORT?

- Omvang van agressie.
- Types agressie die het meest voorkomen.
- Oorzaken en gevolgen van agressie.
- De risicofactoren, -groepen, -situaties, - werkwijzen en -momenten.
- Maatregelen die (in)effectief blijken te zijn
- Aanzet tot prioriteiten, doelstellingen en oplossingen voor de toekomst.

Bezorg dit rapport zeker aan het CPBW of de ondernemingsraad en aan de voltallige directie.

Niet overtuigend genoeg? Wijs op het kostenplaatje van het aantal arbeidsongevallen, het ziekteverzuim, het personeelsverloop en de opgelopen (materiële) schade door agressie. Denk ook aan het imago van de organisatie ten gevolge van agressie.

Bestaande maatregelen en procedures

- Breng in kaart wat er al bestaat rond preventie, interventie, nazorg en herstel. Ga na wat de ervaringen hiermee zijn.
- Ook aanverwante procedures en maatregelen leveren nuttige informatie op. O.a. plannen en verslagen rond vorming en training en maatregelen rond pesten, stress en seksueel grensoverschrijdend gedrag. Zo zorg je dat jouw agressiebeleid aansluit bij wat al bestaat.

Theoretische inzichten

Verzamel literatuur en informatie rond het thema. Hiermee ontwikkel en onderbouw je jouw visie op agressie (beheersing). Op www.icoba.be vind je heel wat informatie en links. Achteraan in deze brochure vind je een literatuurlijst.

Cultuur van de organisatie

Breng de gehanteerde normen en waarden in kaart. Zo heb je meer kans om realistische en effectieve maatregelen te formuleren die aansluiten bij wat jouw medewerkers ervaren.

Hoe meer zicht je hebt op waarom, hoe en wanneer agressief gedrag ontstaat, hoe makkelijker je het kan voorkomen en er mee kan omgaan.

GEEF JE AGRESSIEBELEID VORM MET VIJF W'S

WILLEN
WETEN
WEGEN
WERKEN
WAKEN

WEGEN: BEPAAAL PRIORITEITEN EN MAAK EEN PLAN

Je lijst met knelpunten en risicofactoren kan behoorlijk lang zijn. Aan alles tegelijk werken is vaak niet mogelijk. Maak daarom een plan. Afwegen en prioriteiten stellen zijn daarbij belangrijk.

HET GLOBAAL PREVENTIEPLAN, HET JAARLIJKS ACTIEPLAN EN HET COMMUNICATIEPLAN

In het globaal preventieplan geef je aan hoe je over een periode van 5 jaar de knelpunten en risicofactoren m.b.t. agressie zal aanpakken. Dit vertaal je jaarlijks in een actieplan. Beide plannen omvatten een probleemomschrijving (de resultaten van de risico-analyse), de te nemen maatregelen en de prioritaire doelstellingen met tijdsbepaling. Vermeld ook de voorziene activiteiten en opdrachten, de nodige middelen (organisatorisch, materieel en financieel) en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Leg tenslotte vast hoe en wanneer je de plannen zal evalueren en bijsturen. Een voorlichtings- en communicatieplan is geen overbodige luxe. Hierin maak je duidelijk hoe, wanneer en door wie de verschillende groepen medewerkers over de globale en specifieke werkwijze(n) geïnformeerd zullen worden.

PRIORITEITEN STELLEN: HOE DOE JE DAT?

Met volgende vragen bepaal je welke factoren het meest doorwegen en je best eerst aanpakt.

- Wat is het risico als het knelpunt blijft bestaan?
- Hoeveel personen krijgen te maken met dit knelpunt of risicofactor?
Hoe kwetsbaar zijn deze personen?
- Gaat het om een eenmalige of toevallige situatie of is het een patroon?
- Welk belang hechten de verschillende groepen medewerkers aan het oplossen van het knelpunt? Komt dit overeen met het risico?
- Wat zijn wettelijke vereisten?

Werk met gewichtsfactoren (bv. 4: zeer erg 3: erg 2: matig 1: licht).

Dit helpt om het onderscheid te maken.

Ben je meer pragmatisch ingesteld?

Pak dan eerst die knelpunten aan die hanteerbaar zijn en waarover consensus bestaat. Op die manier maak je de eerste resultaten snel zichtbaar. Dit stimuleert om verder te werken.

HOE DOELEN DUIDELIJK STELLEN?

Het SMART-principe is hierbij een handig hulpmiddel.
Dit letterwoord geeft aan dat je doelen specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch en tijdgebonden moet formuleren.

JE SLAGKANSEN VERHOGEN?

Werk structureel

- > Kies doelen en maatregelen die een duurzame en positieve bijdrage leveren aan het leef- en werkklimaat in jouw organisatie.
- > Losse maatregelen rond agressie werken zelden of nooit. Haak ze daarom vast aan wat al bestaat en succesvol verloopt. Koppel ze ook aan andere beleidsdomeinen. Leg bv. een link met het opnamebeleid, personeelsbeleid, pedagogisch beleid, kwaliteitsbeleid, medicatiebeleid of voedingsbeleid.
- > Zorg dat beleidsmaatregelen rekening houden met ontwikkelingen binnen de sector en de maatschappij. Denk aan de mogelijkheid om meer samenwerkingsverbanden aan te gaan, de verfijning van psychotherapeutische of farmacologische behandelingen, de toename van alcohol- en drugsgebruik,...
- > Natuurlijk is niet alles mogelijk. Het is weinig realistisch om cliënten direct te schorsen of uit te sluiten n.a.v. agressie. Daarvoor bestaan er te weinig doorverwijs- of time-outmogelijkheden.
- > Verzeker de continuïteit van maatregelen en beleid door de verantwoordelijkheid te verdelen over verschillende functies in jouw organisatie.

Werk op verschillende niveaus (preventiepiramide)

- > Voorkom agressie door te werken aan welzijn en een positief leef- en werkklimaat. Specifieke acties om het agressierisico te verkleinen zijn natuurlijk ook nodig.
- > Ga adequaat om met agressie-incidenten. Zorg dat iedereen weet wat hij moet doen om (potentiële) agressie snel en veilig te herkennen, te stoppen en te hanteren.
- > Beperk schade en negatieve gevolgen op korte en lange termijn. Voorzie opvang en nazorg, werk aan herstel en trek hieruit lessen voor de toekomst.

GEEF JE AGRESSIEBELEID VORM MET VIJF W'S

WILLEN
WETEN
WEGEN
WERKEN
WAKEN

WERKEN: VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK

In deze fase komt het er op aan om de afgesproken acties stapsgewijs op gang te brengen en in goede banen te leiden. Voorbeelden van acties en maatregelen om agressie te beheersen.

1) ALGEMENE MAATREGELEN

Formuleer en communiceer een gemeenschappelijke visie op agressie (beheersing).

Hou hierbij rekening met de hulpverleningsvisie t.a.v. gebruikers, de wettelijke bepalingen en de visie op het personeelsbeleid. Ga na welke doelen, waarden en normen jouw organisatie nastreeft voor gebruikers en medewerkers. Onderzoek welke factoren en omstandigheden deze helpen realiseren of bedreigen. Zoek uit wat medewerkers verstaan onder agressie en agressiebeheersing.

Leg normen vast in een gedragscode.

Hierin stel je duidelijk welk gedrag van medewerkers en cliënten aanvaardbaar is en welk niet. Ook geef je de handelingsnormen aan.

Motiveer medewerkers om incidenten systematisch te melden en registreren.

Zo krijg je een goed beeld van de aard en omvang van de problematiek. Aan de hand van een analyse ontdek je patronen en kan je gerichte maatregelen nemen. Verzamel en bespreek registraties op een centraal punt. Bv. de werkgroep agressie of het comité voor preventie en bescherming op het werk. Gebruik een snel en handig systeem. Deel minstens eenmaal per jaar de belangrijkste cijfers, opvallende trends en te nemen maatregelen mee.

Agressie in al zijn vormen benoemen en registreren is een handig hulpmiddel om de overheid te sensibiliseren.

Maak agressie bespreekbaar.

Pas al je het bestaan van agressie erkent en erover durft praten kan je agressie beginnen beheersen. Creëer daarom een cultuur waarin iedereen zijn angsten, wrevels en dilemma's kan en durft uitspreken. Jouw voorbeeld en dat van leidinggevendenden zijn hierbij cruciaal. Zet jij agressie en de zorg voor medewerkers regelmatig op de agenda? Vertel jij wel eens over je eigen ervaringen?

Werk samen met externen.

Denk aan andere organisaties uit je sector met expertise op vlak van agressiebeheersing. Denk ook aan politie, jeugdrechtbank, comité, ocmw, vluchthuizen, slachtofferhulp, cggz, externe therapeuten, diensten met hulpverlening voor daders, time-out projecten, herstelbemiddelings-diensten, vertrouwenscentrum kindermishandeling, scholen, werkplaatsen en bezigheidshomes.

2) PREVENTIEVE MAATREGELEN

Bied voorlichting en training aan.

Breng je medewerkers regelmatig op de hoogte van nieuwe maatregelen in het agressiebeleid. Wijs op agressie als arbeidsrisico en geef inzicht in het waarom van - verplichte - maatregelen. Stimuleer het juiste gebruik van procedures en methodieken. Vorming, training en opleiding maken medewerkers vaardiger om agressie te voorkomen en er adequaat mee om te gaan. Geïnformeerde en getrainde medewerkers dragen bij tot veiligheid op het werk.

Stel een agressieprotocol op.

Bij (potentiële) crisissituaties is het belangrijk om op gekende procedures terug te kunnen vallen. Een agressieprotocol is zeker geen overbodige luxe.

Materiële maatregelen.

De aard, staat en ligging van gebouwen zijn meebepalend voor hoe je erin voelt. Creëer een veilige en prettige sfeer. Zorg voor voldoende binnen- en buitenverlichting. Voorzie voldoende ruimte voor cliënten. Hou ruimten ordelijk en net en herstel kapot materiaal.

Het is nuttig als je op het gebouwenplan stelselmatig die plekken aanduidt waar problemen (kunnen) ontstaan.

Organisatorische maatregelen

Nachtdiensten, huisbezoeken, slecht-nieuws-gesprekken,... houden een verhoogd risico in. Op risicovolle plaatsen en momenten is het goed om het werk zodanig te organiseren dat de medewerkers er niet helemaal alleen voor staan. Bekijk je urenbegroting eens in functie daarvan. Aan agressief gedrag gaat vaak frustratie vooraf. Daarom is het zinvol om de klantvriendelijkheid van je organisatie onder de loep te nemen en deze te bevorderen.

3) CURATIEVE MAATREGELEN

Zorg voor opvang en nazorg na agressie-incidenten.

Om de gevolgen van agressie te beperken zijn opvang en nazorg van de verschillende partijen essentieel. Niet alleen het slachtoffer, ook getuigen en dader. Zorg daarom dat collega's, leidinggevenden, een intern opvangteam of een externe deskundige snel ingezet kunnen worden. Een intern opvangprotocol en training van een aantal medewerkers en leidinggevenden zijn hierbij belangrijk.

Herstel en dader-slachtoffer bemiddeling.

Omdat agressief gedrag de hulpverleningsrelatie beschadigt, is herstel van de situatie en de relatie soms noodzakelijk. Hiervoor bestaan gespecialiseerde diensten.

HOE MAAK JE VAN IMPLEMENTATIE EEN SUCCES?

Voor een goed implementatieproces is een goede diagnose vooraf het halve werk. Minstens zo belangrijk is het tijdig en helder communiceren van het waarom en waartoe van veranderingen en het motiveren van uw medewerkers.

- > Wees open en eerlijk. Stel veranderingen realistisch voor. Communiceer niet alleen bij aanvang en afronding van een project maar zeker ook tussentijds.
- > Maak acties zichtbaar en zet ook kleine vorderingen in de verf.
- > Vraag regelmatig naar reacties en feedback van de medewerkers die met een vernieuwde maatregel moeten werken. Hou hier rekening mee.
- > Ga na of medewerkers zich voldoende competent en gesteund voelen in de nieuwe manier van werken. Biedt waar nodig extra informatie, steun of training.
- > Erken en beloon motivatie en geleverde inspanningen.

Voel je een zekere terughoudendheid bij medewerkers? Misschien biedt een pilootproject een antwoord. Start bv. met een afdeling of een team met de grootste nood aan agressiebeheersing.

GEEF JE AGRESSIEBELEID VORM MET VIJF W'S

WILLEN
WETEN
WEGEN
WERKEN
WAKEN

WAKEN: EVALUEER EN STUUR BIJ

Evalueren is de laatste en tegelijk weer eerste stap in het beleidsproces. Door te evalueren kan je onverwachte resultaten aan het licht brengen, verschillen zien tussen verwachte en behaalde resultaten en nieuwe doelstellingen bepalen.

TOETS EFFECTEN AAN DOELSTELLINGEN

Ga in eerste instantie na of de vooropgestelde doelstellingen bereikt zijn. Doe dit met behulp van de eerder vastgestelde evaluatiecriteria.

- Doelstelling bereikt? Zet dit succes in de verf en toon waardering aan alle medewerkers die ertoe bijdroegen. Ga zeker na welke maatregelen nodig zijn om dit resultaat te consolideren.
- Doelstelling niet bereikt? Ga na wat er precies fout liep en stuur bij. Was de doelstelling niet realistisch, de analyse fout of werden de afgesproken maatregelen niet goed uitgevoerd?

BESLIS OVER OPVOLGING

Gebruik de evaluatie om de risicoanalyse en het globaal preventieplan te actualiseren en zo nodig bij te sturen. Op die manier maak je het volgende jaaractieplan meer realistisch en beter van kwaliteit. Actief werken aan een agressiebeleid is een doorgaand proces waarbij je de 5 W's systematisch onder de loep neemt.

Deel de resultaten van de evaluatie en bijsturing mee aan je medewerkers.

AGRESSIE BEHEERSEN DOE JE NIET ALLEEN

WIE
DOET
WAT?

De medewerking van alle medewerkers bepaalt mee het succes van je agressiebeleid. Daarom is het belangrijk dat iedereen samenwerkt en zijn rol, taken en verantwoordelijkheden kent.

WIE?	DOET WAT?
Overheid	<ul style="list-style-type: none"> - Erkent de agressieproblematiek. - Wet- en regelgeving rond welzijn en pesten op het werk. - Stelt middelen ter beschikking. - Bepaalt algemene beleidsuitgangspunten.
Directie	<ul style="list-style-type: none"> - Onderschrijft de visie, waarden en normen rond agressiebeheersing. - Verantwoordelijk voor een structurele en planmatige aanpak van agressie. - Bepaalt beleidsuitgangspunten en doelstellingen t.a.v. agressie en de relaties met andere beleidsthema's. - Informeert de OR en het CPBW over het agressiebeleid. - Faciliteert maatregelen om agressie te verminderen en voorziet tijd en middelen. - Informeert de medewerkers over risico's, maatregelen en noodprocedures. - Organiseert vormingen en trainingen rond agressie. - Organiseert nazorg bij incidenten. - Beoordeelt leidinggevenden op hun anti-agressie aanpak en inspanningen. - Stelt de agressieproblematiek ter discussie bij andere organisaties (koe-pels, ondersteuningsstructuren, werkgeversorganisaties, ...).
Ondernemingsraad	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseert over het agressiebeleid en te nemen maatregelen. - Informeert zich over het agressiebeleid en bewaakt de uitvoering.
CPBW of werkgroep agressie	<ul style="list-style-type: none"> - Spoort alle middelen op en draagt actief bij tot alles wat ondernomen wordt om het welzijn van de medewerkers op het werk te bevorderen. - Stimuleert, initieert en coördineert het agressiebeleid en voert het uit. - Helpt mee de risico-analyse en het plan van aanpak te organiseren. - Bundelt incidentenregistraties en analyseert deze in functie van risicogroepen, -functies en -tijdstippen en adviseert over maatregelen.

WIE?	DOET WAT?
CPBW of werkgroep agressie	<ul style="list-style-type: none"> - Bewaakt de voortgang en de communicatie- en informatiedoorstroming. - Faciliteert het opstellen van regels en protocollen.
Gespecialiseerde preventieadviseur	<ul style="list-style-type: none"> - Werkt mee aan de risico-analyse en het opzetten van procedures en maatregelen. - Helpt om slachtoffers van agressie op te vangen en bij te staan. - Ontvangt met redenen omklede klachten en onderzoekt die volledig onpartijdig.
Vertrouwenpersoon	<ul style="list-style-type: none"> - Staat de preventieadviseur bij.
Arbeidsgeneesheer	<ul style="list-style-type: none"> - Is alert voor symptomen van stress, burnout, ... ten gevolge van agressie.
Logistiek personeel	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor netheid en veiligheid in en rond gebouwen. - Zorgt voor cliëntvriendelijke ontvangst, leef-, werk- en speelruimten. - Regelt technische veiligheidsvoorzieningen: oproepsystemen, videobewaking,...
Leidinggevenden	<ul style="list-style-type: none"> - Maken agressie bespreekbaar. - Zien er op toe dat medewerkers de afspraken en procedures volgen. - Agenderen agressie op het werkoverleg. - Organiseren intervisie. - Brengen agressie aan bod bij functionerings- en evaluatiegesprekken.
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> - Melden en registreren incidenten. - Houden zich aan afspraken en procedures. - Doen het maximale om agressie te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken door eigen houding en gedrag. - Stellen eigen gedrag ter discussie in intervisie.
Syndicale afvaardiging	<ul style="list-style-type: none"> - Sturen aan op en controleren de naleving van wetgeving, arbeidsreglement, cao's en maatregelen die de veiligheid van medewerkers bevorderen. - Signaleren en bespreken agressie in gewestelijke en nationale belangengroepen.
Vakbondsorganisaties	<ul style="list-style-type: none"> - Sectorale cao. - Brengen agressieproblematiek op de politieke agenda. - Ondersteunen, informeren en vormen militanten.
Werkgeversorganisaties	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren, adviseren en faciliteren werkgevers m.b.t. (mogelijkheden tot) het voeren van een agressiebeleid - Nemen sectorale initiatieven inzake het voeren van een agressiebeleid - Nemen regelgevende initiatieven op arbeidsrechtelijk vlak en inzake sectorale regelgeving.

MEER INFO

CAMPAGNEMATERIAAL: Te bestellen of te downloaden bij Icoba (www.icoba.be)

- Stickers 'Rambo werkt hier niet' (vierkant of rond)
- Poster 'Rambo werkt hier niet' (A2-formaat)
- Poster 'Agressie? Praat voor je door-slaat' (A2-formaat)
- Den Geweld-igen Courant - Knipselkrant met informatie en tips voor medewerkers, leidinggevend en beleidsmakers, 2006
- Agressie op de agenda - Brochure voor teamverantwoordelijken, 2006
- Agressie? Praat voor je door-slaat - Praktische map, 2006
- Agressiebeleid? Hoe begin ik eraan? - Brochure voor beleidsmakers, 2006

WEBSITES

- www.icoba.be - info en downloads rond agressiebeheersing en Icoba-activiteiten
- www.agressie.startpagina.nl - bevat heel wat nuttig links rond agressie
- www.lastiggedrag.nl/index.htm - biedt achtergrondinformatie over agressie, een stappenplan en hulp bij het kiezen van de juiste maatregelen
- www.meta.fgov.be - hier vind je wetten, regels en publicaties rond welzijn en grensoverschrijdend gedrag op het werk
- www.wvc.vlaanderen.be/juriwel/jongeren/ en klik op 'integrale jeugdhulp' en vervolgens op 'basisregelgeving'. Hier vind je besluiten en decreten rond integrale jeugdhulp en de rechtspositie van minderjarigen.
- www.wvc.vlaanderen.be/juriwel/kwaliteitszorg/ - hier vind je de regelgeving en besluiten rond kwaliteitszorg in de welzijns-, gezondheids- en gezinsvoorzieningen
- <http://www.onderwijsachterstanden.nl/smart/sma0001.php> (toegang 20/10/06) hier vind je een elektronische SMART-doelen generator die je helpt jouw doelen duidelijk te formuleren.
- www.gedragscodes.nl - hier vind je richtlijnen en modellen van gedragscodes
- www.respectophetwerk.be - informatie- en uitwisselingsite over psychosociaal welzijn op het werk met actuele informatie, documenten, downloaden, links naar andere websites en een agenda met activiteiten toegankelijk voor iedereen.

LITERATUUR

- Beks, Marie & Krol Loes, Agressie en onveiligheid. Werkpakket bij het arboconvenant 2001-2003. GGZ Nederland, Utrecht 2001.
- Breakwell, Glynis M, Omgaan met agressief gedrag. Handleiding voor de beroepspraktijk. Uitgeverij Intro Baarn 2000.
- De Lovie. Centrum voor begeleiding van personen met een verstandelijke handicap. Omgaan met agressie. Poperingen, 2004.
- Dijckmans, Tom. Weerstand en motivatie bij veranderingen. In: Voca Training & Consult. Management van uitdagingen. Garant, Leuven 1998.
- Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk. Facts nummer 24. Geweld (agressie) op de werkplek. 2002. Te downloaden op: <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/24/nl/index.htm> (toegang 20/10/06)
- Koning, Hans, Meurs Rob & Roest, Herman, Agressiemanagement: hoe organisaties omgaan met agressie van klanten. A & O groep, 2002.
- Ponnet, Godelieve. Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk: het juridisch kader. Over-werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV 3/2003.
- Sector Fondsen Zorg en Welzijn. Gehandicaptenzorg. Agressie! Werkpakket agressie in de gehandicaptenzorg. Beleid, opvang en preventie. Utrecht, 2003.
- Sector Fondsen Zorg en Welzijn. Jeugdhulpverlening. Praktijkguiden agressie en onveiligheid. 1. Registratie van agressie. 2. Opvang en nazorg. 3. Teambespreking. 4. Veilige werkprocessen. 5. Een veilige werkomgeving. 6. Competentieversterking. 7. Beleid ontwikkelen en verankeren. Utrecht, 2004.
- Sector Fondsen Zorg en Welzijn. Welzijn en Jeugdhulpverlening. Scan agressie en onveiligheid. Utrecht, 2004.
- Van Tilburg, Erik, Agressie. Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders en leerkrachten. Antwerpen - Apeldoorn, Garant, 2004.
- Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap. Cd-rom: 'Over grenzen, 2006.
- Werkgroep omgaan met agressie. AZ-VUB, Omgaan met en aanpak van agressie. Zorgen in de praktijk. Kluwer, 2003.

NOOD AAN EEN KLANKBORD, ADVIES, OF ONDERSTEUNING BIJ JE PLANNEN?

Icoba is er voor jou.

Je kan op ons beroep doen als je nood hebt aan een klankbord, informatie, advies of begeleiding bij het uitwerken of verbeteren van je agressiebeleid.

Geïnteresseerd? Bel, schrijf of mail naar:

Icoba

p.a. Vivo vzw, Saincetelettesquare 13-15, 1000 Brussel

Katrijn ossaer

02 227 60 08

Katrijn.ossaer@vivosocialprofit.org

Wouter Bollen

02 229 20 32

Wouter.bollen@vivosocialprofit.org

Annick Tahon

02 229 20 25

Annick.tahon@vivosocialprofit.org

Ivan Konovaloff

02 227 59 86

Ivan.konovaloff@vivosocialprofit.org

*Neem zeker ook een kijkje op www.icoba.be.
Daar vind je een heleboel nuttige informatie over onze werking
en over agressiebeheersing.*

IC**BA**

Iedereen competent
in het beheersen van agressie

WWW.ICOPA.BE