

Met de verkiezingen in zicht stelde ACV Openbare Diensten het Memorandum 2024 op om het belang van een goede publieke dienstverlening te benadrukken. In vijf edities van NT Magazine gaan we er dieper op in. In dit nummer: de aanpak van agressie tegen dienstverleners en welzijn op het werk.

Een job zonder geweld

Agressie is een probleem dat maar niet opgelost raakt. Zowat alle openbare diensten krijgen er steeds vaker mee te maken. Wij vragen meer maatregelen en financiële middelen om de veiligheid te garanderen. Met de actie 'Ik verdien een job zonder geweld' werkten we vijf beleidsaanbevelingen uit. [Ilse Heylen](#), voorzitter van ACV Openbare Diensten, legt uit waarom.

"Globale cijfers over geweld op openbare functies zijn moeilijk te vinden. Daarom zijn we zelf aan de slag gegaan. Uit onze recente bevraging bleek dat 28 procent van de medewerkers van openbare diensten al het slachtoffer geweest is van fysiek geweld. Bij verbale agressie gaat het zelfs over driekwart van de medewerkers. We vroegen in de bevraging tegelijk aan onze leden wat er moet veranderen om hun job veiliger te maken. We hebben al die antwoorden geclusterd binnen die vijf aanbevelingen. Ondertussen zijn we daarmee naar een aantal ministers gestapt. Minister Verlinden, minister Van Tigchelt en het kabinet van Vandenbroucke hebben ons ontvangen. Van Tigchelt heeft aangegeven dat er in het strafwetboek nieuwe bepalingen komen over strafverzwaring bij geweld tegen hulpverleners."

TEKST
Willem-Jan van Ekert

BEELD
Debora Lauwers



De vijf aanbevelingen voor minder geweld

1. Sensibiliseer, registreer en maak anonieme klachten mogelijk

“Mensen weten niet zo goed waar ze moeten zijn voor een melding, of zeggen dat het zo vaak voorkomt en dat er toch geen gevolg aan gegeven wordt. Slachtoffers durven soms ook niet melden omdat ze bang zijn voor represailles. Personen die een klacht indienen zijn online makkelijk terug te vinden. Vandaar dat je ook een anonieme klacht zou moeten kunnen indienen. Daar hadden Verlinden en Vandenbroucke wel oren naar.”

2. Meer personeel is minder agressie

“Als je een job met een groot risico op agressie uitoefent, voel je je onveilig als je er alleen voor staat. Nachtdienst in de zorg bijvoorbeeld. Je bent dan de enige die kan tussenkomen. Maar als mensen door een tekort aan personeel langer moeten wachten, nemen de frustraties toe. En dus ook de kans om met agressie te maken te krijgen.”

3. Respect voor personeel

“Er worden al te vaak beslissingen genomen waarvan de uitvoering geen evidentie is. Ik denk bijvoorbeeld aan uitkeringen tijdelijk maken of buslijnen afschaffen. De leidinggevenden die deze beslissingen nemen, krijgen niet te maken met ontevreden klanten. En ze houden ook te weinig rekening met de impact op de medewerkers die ze moeten uitvoeren of de boodschap overbrengen. Een tweede punt is het maatschappelijk fenomeen dat er geen respect meer is voor de ambtenaar, de dienstverlener. Daar ligt een grote politieke verantwoordelijkheid want het 'bashen' van ambtenaren begint vaak daar.”

4. Nultolerantie: strenge en effectieve straffen

“Je mag nultolerantie niet verwarren met nooit meer agressie. Het betekent wel: adequaat optreden tegen agressors. Om dat mogelijk te maken, zijn er natuurlijk meer mensen bij justitie en politie nodig. Straffen betekent niet meteen zwaarder straffen, maar wel een snelle opvolging van de straf.”

5. Opleiding, opvang en nazorg

“Opleiding gaat in twee richtingen. Enerzijds werknemers leren omgaan met agressie: tips en tricks over hoe je agressie kan voorkomen of in de kiem smoren. Anderzijds betekent opleiden ook dat mensen zichzelf weerbaar kunnen maken. Preventie en de uitbouw van een anti-agressiebeleid zijn daarbij belangrijk. Net als de sociale dialoog. Heel wat medewerkers weten niet waar ze terecht kunnen na een agressiegeval. In sommige organisaties spreekt men over het aanstellen van agressiecoaches. Goede nazorg betekent opvangen en de weg wijzen. Het psychosociale aspect speelt daarbij een grote rol. In sommige organisaties, zoals bij De Lijn, worden wel een aantal sessies bij de psycholoog voorzien, maar die zijn vaak niet voldoende. De impact van een delict kan ook later komen. Of het stapelt zich op: verschillende momenten van verbale agressie die op zich niet zo erg zijn, maar door de opeenvolging ervan op termijn een groot probleem vormen. Dat uit zich dan in psychosomatische klachten: angst, slapeloosheid, onzekerheid, depressie ... Daar is momenteel nog veel te weinig aandacht voor.”

De strijd tegen burn-out

De aantrekkelijkheid van openbare diensten hangt ook af van het welzijn en comfort van de werknemers. Welzijn op het werk en een goede aansluiting op het privéleven zijn enorm belangrijk voor het personeel. Aanpasbare en flexibele werktijden, telewerk, persoonlijke ontwikkeling door opleiding, doorgroeimogelijkheden en mobiliteit tussen functies, rekening houdend met de zwaarte van de taken, en regelingen aan het einde van de loopbaan zijn stuk voor stuk manieren om ervoor te zorgen dat mensen zich goed voelen op het werk en bewust voor een loopbaan in de publieke sector kiezen.

Zowel op het vlak van preventie als op het vlak van herstelondersteuning moet bijzondere aandacht worden besteed aan de strijd tegen burn-out, onder meer door de toepassing van het recht op disconnectie. Binnen elk departement moeten mechanismen worden ontwikkeld om naar mensen te luisteren en om burn-out op te sporen. Burn-out is niet alleen zeer schadelijk voor de personeelsleden, maar ook voor de dienstverlening wanneer de personeelscapaciteit al onder druk staat.

Griet Deca van expertisebureau Tryangle weet hoe je tot meer welzijn en werkgeluk kan komen. “Wij helpen organisaties, teams en individuen terug ‘de beste versie van zichzelf’ te zijn. Ik vergelijk een burn-out met een brand. Als er een klein vlammetje verschijnt, dan kan je het zelf nog doven. Gaat het huis in vlammen op dan bel je best de brandweer. Zulke situaties weer op de rails krijgen, vraagt een duurzamere aanpak.”

HET BEGIN

“We kijken altijd eerst naar wat er nodig is of wenselijk bij beide partijen. Vaak gebeurt het dat bij de start van de arbeidsovereenkomst te weinig zaken expliciet benoemd worden, wat kan leiden tot teleurstellingen. We hebben een piramidemodel gedefinieerd dat bestaat uit zeven lagen die toewerken naar werkgeluk. De onderste laag is werktevredenheid. Die kan heel goed zitten maar ook makkelijk onder druk komen, bijvoorbeeld bij een fusie of overname.”

SPREEK JE UIT

“De tweede laag gaat over connectie en communicatie: tussen werkgevers en werknemers en op zichzelf. Hoe definieert een werkgever gezond leiderschap, of hoe communiceert een medewerker? Hoeveel blijft er onuitgesproken? En wat betekent het om als expert plots gepromoveerd te worden tot hoofd van je dienst? Ondanks de beste intenties ontstaan er vaak mismatches.

Zolang er zo veel niet gezegd wordt, kan je niet werken aan de juiste mindset en welzijn. Als mensen niet goed in hun vel zitten kan je ook niet focussen op de lagen talent en engagement. Pas als mensen zich psychologisch veilig voelen, ontstaat er vertrouwen. Daaruit komt collectieve veerkracht en ben je vertrokken voor een mooie herstart als individu, team en organisatie.”

FLEXIBEL WERKEN

“We zien dat mensen zelden of nooit in een burn-out gaan enkel omwille van de job. En je kan je privéleven niet thuislaten, zeker niet met het thuiswerken. We werken ook rond welzijn en flexibiliteit: hoeveel dagen moeten we naar kantoor en hoe breng je mensen terug naar kantoor. We moeten af van het oude model waarbij het management beslist. Ze kunnen wel een algemeen kader scheppen maar dan wel één met veel speelruimte en marge. Zo kan je teams onderling aan de slag laten gaan. En als ik één tip mag geven: maak het plezierig op het werk. Als de goesting er is, zijn mensen tot veel meer bereid.”