



ik verdien

# EEN JOB ZONDER GEWELD



Uit een eigen onderzoek van ACV Openbare Diensten bij ruim 5600 werknemers in openbare diensten blijkt dat liefst **28% van alle medewerkers in openbare diensten al slachtoffer werd van fysiek geweld tijdens de werkuren**. Voor de meesten onder hen gebeurde dat zelfs meerdere keren. Het gaat dan vooral om confrontaties waarbij geslagen of geschopt wordt, maar ook spuwen en met voorwerpen gooien komt regelmatig voor. Een derde van de slachtoffers hield aan dat incident een licht of ernstig fysiek letsel over en een kwart geeft aan psychische problemen (angst, onzekerheid,...) over te houden aan het voorval.

**Driekwart van de bevroagden geeft ook aan met verbale agressie geconfronteerd te zijn:** scheldpartijen en beledigingen, maar ook discriminerende opmerkingen of uitdagend en intimiderend gedrag. Veertien procent van de personeelsleden in openbare diensten geeft ook aan zich helemaal niet veilig te voelen op het werk.

## 5 beleidsaanbevelingen voor de aanpak van geweld naar werknemers in publieke functies

### 1. Sensibiliseer, registreer en maak anonieme klachten mogelijk

**Heel wat gevallen van geweld blijven momenteel onder de radar omdat ze niet geregistreerd worden. Daar zijn verschillende redenen voor: er is geen registratiemogelijkheid of er kan niet anoniem geregistreerd worden, de registratie is ingewikkeld en omslachtig of medewerkers hebben het gevoel dat 'er toch niets mee gebeurt'. Er moet dan ook dringend werk gemaakt worden van een eenvormige, duidelijke en toegankelijke registratiemogelijkheid waarbij de anonimiteit van het slachtoffer kan gewaarborgd worden.**

Agressie is een complex fenomeen. Dit betekent dat de aanpak ervan zich ook op meerdere niveaus moet situeren en uit verschillende maatregelen moet bestaan. De acties situeren zich zowel op het vlak van preventie als op het vlak van aanpak en bestraffing.

#### Geef het goede voorbeeld

Werkgevers zijn -op grond van de welzijnswetgeving- verplicht om hun werknemers te beschermen en een einde te stellen aan het onacceptabel gedrag. Wanneer het management en leidinggevenden volledig achter de medewerkers staan en dit ook uitstralen en aantonen, is het voor iedereen snel duidelijk dat de organisatie geen enkele vorm van agressie tolereert. Naast de verantwoordelijkheid

om onze samenleving veilig te houden, hebben politici ook die verantwoordelijkheid ten opzichte van hun medewerkers.

Vanuit het ACV pleiten we voor een algemene aanpak. Dat voorkomt verwarring zowel bij de medewerkers als bij de burger. Bij een uniforme reactie op ongewenst gedrag, door alle medewerkers én hun leidinggevendenden voorkom je dat agressie functioneel wordt. De burger mag nooit de indruk krijgen dat ongewenst gedrag leidt tot het krijgen van een document, een uitkering of een afspraak.

### Registreer! Meten is weten

Op dit moment bestaan er geen duidelijke Belgische cijfers over het aantal agressiegevallen op de werkvloer. Er zijn wel cijfers over agressie beschikbaar, maar die zijn zeer versnipperd of verspreid. Hierdoor is het zeer moeilijk om eenduidige conclusies te trekken om een efficiënt beleid uit te werken.

Het is dan ook absoluut noodzakelijk dat hier dringend verandering in komt en dat globale cijfergegevens beschikbaar worden. De gemonitorde cijfers moeten duidelijk en structureel worden meegedeeld aan de verschillende overheden. Zo kan de ontwikkeling van de situatie op de voet opgevolgd en aangepakt worden.

### Verlaag de drempel om te melden

Maak werk van een duidelijk en toegankelijk meldpunt en registratieprocedure. Daarbij moet het uitgangspunt zijn dat élk incident (ernstig of niet) geregistreerd wordt. En dat er na elke melding werk gemaakt wordt van terugkoppeling, opvang, nazorg én een gerichte actie. De werkgever moet zorgen voor een werkklimaat waarin melden en registreren vanzelfsprekend, simpel en laagdrempelig is. Ook psychologisch geweld moet worden gerapporteerd.

Er moeten duidelijke procedures ontwikkeld worden waarbij vooraf bepaald wordt in welke gevallen de werkgever een klacht indient of zich burgerlijke partij stelt bij agressie tegen een personeelslid. Het is aangewezen dat de werkgever de werknemer daarbij maximaal ondersteunt. Zowel bij het indienen van een klacht als bij als bij de burgerlijke partijstelling.

### Maak anonieme klachten mogelijk

Klachten door werknemers moeten anoniem kunnen. Te vaak vrezen personeelsleden immers represailles van de daders, waardoor ze geen klacht indienen. Door anonieme klachten mogelijk te maken, zal die drempel verlagen, wat voor een correcter zicht op het probleem en voor een efficiëntere aanpak en betere bescherming van de werknemer zorgt.

## 2. Meer personeel = minder agressie

**Door personeelstekorten moeten werknemers vaak alleen werken waardoor ze extra kwetsbaar zijn voor agressie. Daarnaast is onderbezetting ook een oorzaak van langere wachttijden en verminderde dienstverlening. Dat zorgt voor frustratie en wekt in het ergste geval, agressie van de burger op. ACV Openbare Diensten dringt er sterk op aan dat de overheid middelen inzet om de personeelstekorten aan te pakken. We vragen ook meer aandacht voor veiligheidsmaatregelen op de werkplekken waar het risico van 'alleen werken' aanwezig is.**

Vanuit het ACV vragen we dat er steeds voldoende personeelsbezetting voorzien wordt. Onvoldoende personeel leidt tot een verminderde dienstverlening aan de burger, wat de kans op agressie sterk verhoogt.

Te vaak zien we dat onderbezetting zorgt voor een gebrek aan ondersteuning, langere wachttijden, kortere contacten, ... Dat leidt allemaal tot onbegrip bij de burger en onmacht bij het personeel. ACV Openbare Diensten vraagt daarom om bij elke maatregel tot herbezetting – en zeker voor contactfuncties- een agressietoets in te bouwen.

ACV Openbare Diensten is ook vragende partij om een coördinator voor agressiebeleid aan te stellen, zeker in risicovolle en grotere en instellingen of instellingen waar personeel vaker alleen werkt. Dat is een medewerker die zowel intern als extern het vaste aanspreekpunt wordt voor alles wat te maken heeft met agressie en geweld in de hele organisatie.

### 3. Respect voor personeel en aandacht voor de impact van beleidsbeslissingen

**Nieuwe beleidsbeslissingen zoals het afschaffen van busritten, het wegvallen of verminderen van een uitkering, het weigeren van een vergunning,... zorgen voor frustratie en ontevredenheid bij de bevolking. We willen dat het beleid voor moeilijke beslissingen vooraf de impact en risico's voor uitvoerend personeel inschat.**

Concreet moet er beter worden nagedacht over de manier waarop bepaalde boodschappen worden gecommuniceerd en naar de burger worden gebracht. Het is belangrijk dat de overheid haar verantwoordelijkheid hierin opneemt om te voorkomen dat uitvoerend personeel geïsoleerd wordt voor beslissingen met negatieve gevolgen. Beleidsmaatregelen moeten dus met andere woorden beter getoetst worden aan de mogelijke gevolgen voor de burger en voor het personeel dat rechtstreeks met hen in contact staat.

#### Informeel de burger

Nog een belangrijke oorzaak voor agressief gedrag naar personeel in openbare functies is het gebrek aan informatie bij de burger over welke dienstverlening hij al dan niet kan verwachten van de dienst tot wie hij zich richt. Daarom is het essentieel dat alle burgers in alle instellingen goed geïnformeerd worden over wat wel of niet kan en waaraan ze zich mogen verwachten. Zo worden geen onnodige verwachtingen gecreëerd die niet ingevuld kunnen worden en worden burgers niet eindeloos doorgestuurd.

De sociale dialoog is hierbij cruciaal. Om ervoor te zorgen dat de maatregelen die beslist worden effectief werkzaam zijn in de praktijk is er nood aan een ernstig overleg en echte dialoog.

### 4. Nultolerantie: strenge en effectieve straffen

**Geweld is nooit aanvaardbaar. Straffeloosheid en het gebrek aan en/of trage opvolging van de dossiers zorgen er niet alleen voor dat geweld ongestraft blijft, maar creëren ook een gevoel van onaantastbaarheid. ACV Openbare Diensten pleit voor nultolerantie én voor strenge en effectieve straffen voor wie geweld pleegt op alle medewerkers in openbare diensten.**

De norm is zero tolerance: agressie hoort niet bij het werk. Wie zich misdraagt, moet met de gevolgen van zijn gedrag geconfronteerd worden. Hij mag die gevolgen best voelen. Enkel door elke vorm en elk voorval van geweld en agressie te veroordelen door er een gevolg aan te geven, zal voor een ontradend effect zorgen. Het gaat er dus niet om of de medewerker last ondervond van het gedrag, maar wel over het feit dat de burger zich onaantastbaar heeft gedragen. Bedreigingen tegen de familie van de werknemer, die rechtstreeks verband houden met het beroep van de werknemer, worden beschouwd als bedreigingen tegen de werknemer zelf. De info over de manier waarop er met gewelddadig gedrag zal worden omgegaan moet ook duidelijk gemaakt worden aan de burger.

Zeer frustrerend en moeilijk voor de slachtoffers is het grote aantal seponeringen. We vragen dat er strafrechtelijk voldoende capaciteit beschikbaar is om de nultolerantie voor geweld te garanderen. Die nultolerantie wordt trouwens logischerwijs ook uitgebreid naar elk personeelslid van een openbare dienst dat ten gevolge van geweld minstens één dag arbeidsongeschikt is moeten blijven en blijft dus niet beperkt tot politie, brandweer en ambulanciers.

## 5. Opvang en opleiding

**Alle personeelsleden moeten opleiding en vorming krijgen over omgaan met geweld en agressie. Ze moeten vaardigheden ontwikkelen om verbale, digitale of fysieke agressie tegen te gaan, te ontmijnen en te voorkomen. Die vorming moet deel uitmaken van elk onthaalprogramma voor iedere nieuwe medewerker en moet op regelmatige basis herhaald worden. Zorg voor een degelijk opvang- en begeleidingstraject voor slachtoffers achteraf. Ook voor leidinggevendenden moet -met het oog op een betere ondersteuning van de medewerker- de nodige vorming voorzien worden.**

Het is essentieel dat er aandacht is voor opleidingen rond geweld. Enerzijds zodat werknemers op een goede manier kunnen reageren, met het oog op de eigen bescherming, anderzijds zodat ze draagkracht opbouwen om met agressie om te gaan en mogelijke incidenten kunnen verwerken.

### Zorg voor nazorg

Een kwaliteitsvolle begeleiding en ondersteuning in de procedures om hun rechten te doen gelden is broodnodig voor slachtoffers. Dit op vlak van zowel de registratie en melding van feiten van geweld als van preventie, psychosociale hulp, de strafrechtelijke procedure met klachtneerlegging en burgerlijke partijstelling, de procedure arbeidsongeval met erkenning en terugbetaling van kosten, de juridische en financiële bijstand, de begeleiding van de familie bij de afwikkeling van het dossier en de re-integratie met mogelijkheid tot herplaatsing na een langdurige afwezigheid.

Volgens de welzijnswet hebben werknemers die slachtoffer zijn van agressie ook recht op psychologische ondersteuning van gespecialiseerde diensten of instellingen. De werkgever draagt hiervan de kosten en zorgt ervoor dat de personeelsleden zich daadwerkelijk kunnen wenden tot gespecialiseerde diensten. Op dit moment bouwt de werkgever daar echter vaak begrenzings in. We vragen dat alle sessies bij de gespecialiseerde diensten of instellingen, ook voor psychologisch herstel terugbetaald worden en dat er geen begrenzing naar aantal sessies ingebouwd worden. Voor het slachtoffer moet het duidelijk zijn dat ze beroep kunnen doen op professionele hulpverlening zolang dat nodig is.