Agressie door derden : Agressiebeleid

CHARLOTTE VANHOUTTEGHEM

De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

Agressie

- Fysiek
- Psychisch

De Watergroep

Agressie op de werkvloer

Impact op de medewerkers:

- Fysieke verwondingen
- PTSS – Post traumatisch stress syndroom
- Twijfel aan eigen kunnen
- Schuldgevoel
- Angst

De Watergroep

Bij De Watergroep

- Toename van de frequentiegraad
- Toename van de ernstgraad
  - Aan het loket
  - Bij klanten thuis
  - Langs de openbare weg

Integrale aanpak

Betrokkenheid

Organisatiebreed

Draagvlak creëren

De 5 W's

De 5 W's

- **Willen**: agressie als probleem erkennen en er iets aan willen doen
- **Weten**: het onderzoeken van de problematiek binnen het bedrijf
- **Wegen**: vastleggen van de prioriteiten en oplossingen zoeken
- **Werken**: het plannen en uitvoeren van de oplossingen
- **Waken**: Duurzaamheid en continuïteit van het beleid verzekeren door evaluatie en bijsturen waar nodig

De Watergroep

Willen

STEUN VAN MANAGEMENT BIJ AGRESSIE EN GEWELD

Uit overtuiging

In het opstellen van de waarden van het bedrijf nam De Watergroep volgende stellingen op:

- “We gaan duurzaam om met mensen en middelen”
- “We dragen zorg voor onze klanten, onze collega's en de gebruikte middelen”
- “We hebben aandacht voor onze omgeving, welzijn en veiligheid”

De Watergroep

Willen

Overtuiging

Noodzaak

Wettelijke verantwoordelijkheid

Economische motieven

Willen – economische motieven

De Watergroep

Weten

Register agressie door derden

Werkgroep agressie

Weten → werkgroep

- **Risicoposten**
  - Bezoek bij klanten thuis
  - Bezoek van klanten aan het kantoorgebouw
  - Risicofactoren m.b.t. de organisatie

De Watergroep

Knelpunten

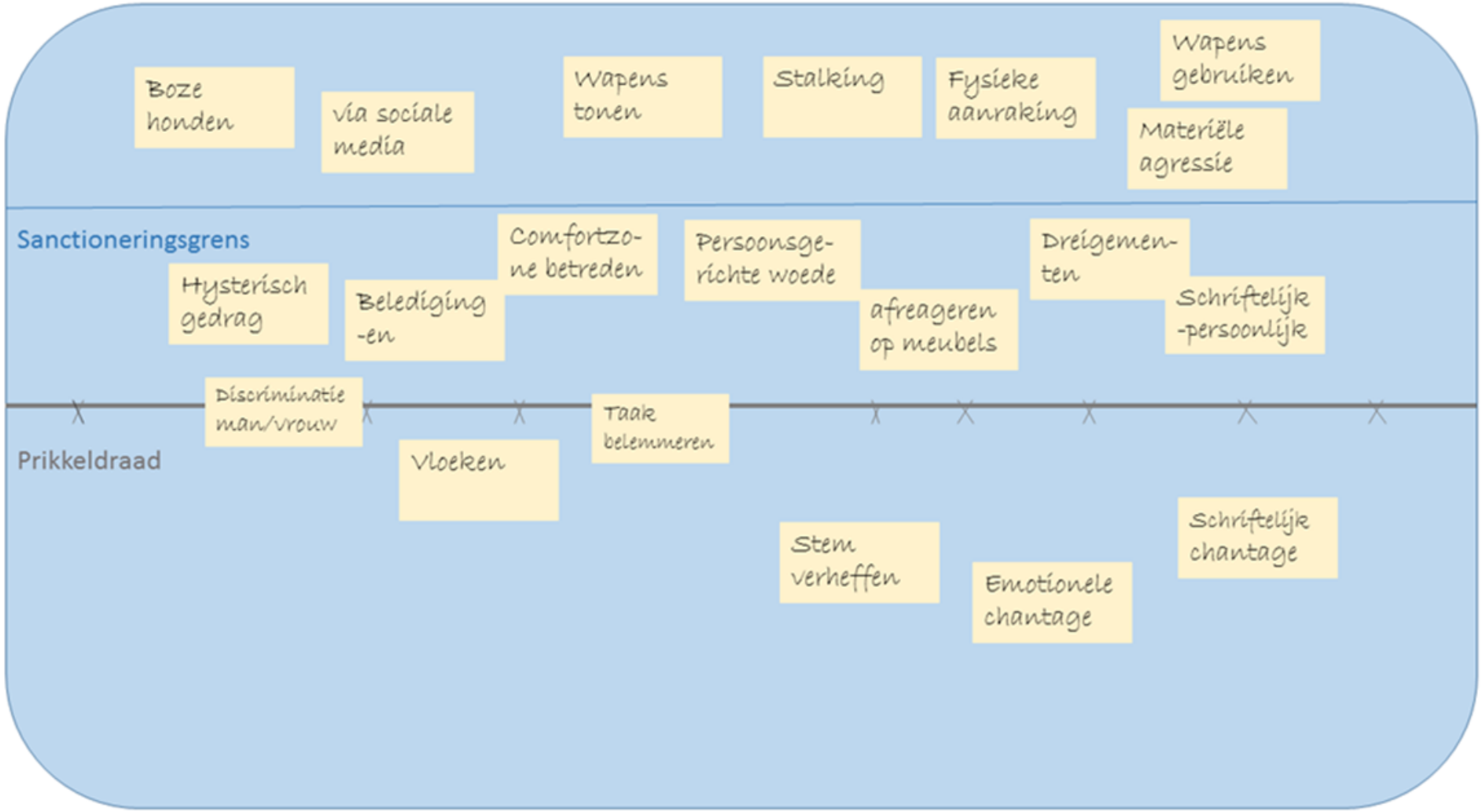
- Registratie
- Opvang en nazorg
- Opvolging
- Werkprocessen
- Werkomgeving
- Thuisbezoeken
- Opleidingen
- Taken en bevoegdheden
- Richtlijnen

De Watergroep

Wegen: grenzen en prioriteiten bepalen

De Watergroep

Wegen - Grenzen en prioriteiten bepalen a.d.h.v. Prikkeldraadoefening



De Watergroep

Wegen

- Het vastleggen van prioriteiten
  - Hoogste prioriteit :
    - interventie door de politie noodzakelijk
    - een sanctie van de organisatie naar de dader
    - doorverwijzing naar PAPS
  - Hoge prioriteit
    - grensoverschrijdend
    - geen verwachting van sancties door DWG of politie
  - Lagere prioriteit
    - als niet grensoverschrijdend ervaren
    - emotionele impact op slachtoffer
    - meest frequente

De Watergroep

Wegen - Maatregelen nemen SMART

Proactieve maatregelen	Preventieve maatregelen	Reactieve maatregelen
Het gebouw beveiligen Duidelijke communicatie naar klanten	Opleidingen op maat Communicatie Werkwijze (huisbezoeken, telefonie,…) Meldingen registreren Agressiecoach aanstellen Sensibilisatie Aanpassen van de infrastructuur	Opvang en nazorg noodprocedure

De Watergroep

Werken

Taken en verantwoordelijkheden

- Rol van het management
- Rol van de HL
- Rol van de medewerkers
- Rol van de werkgroep
- Rol van de agressiecoach en preventieadviseur

De Watergroep

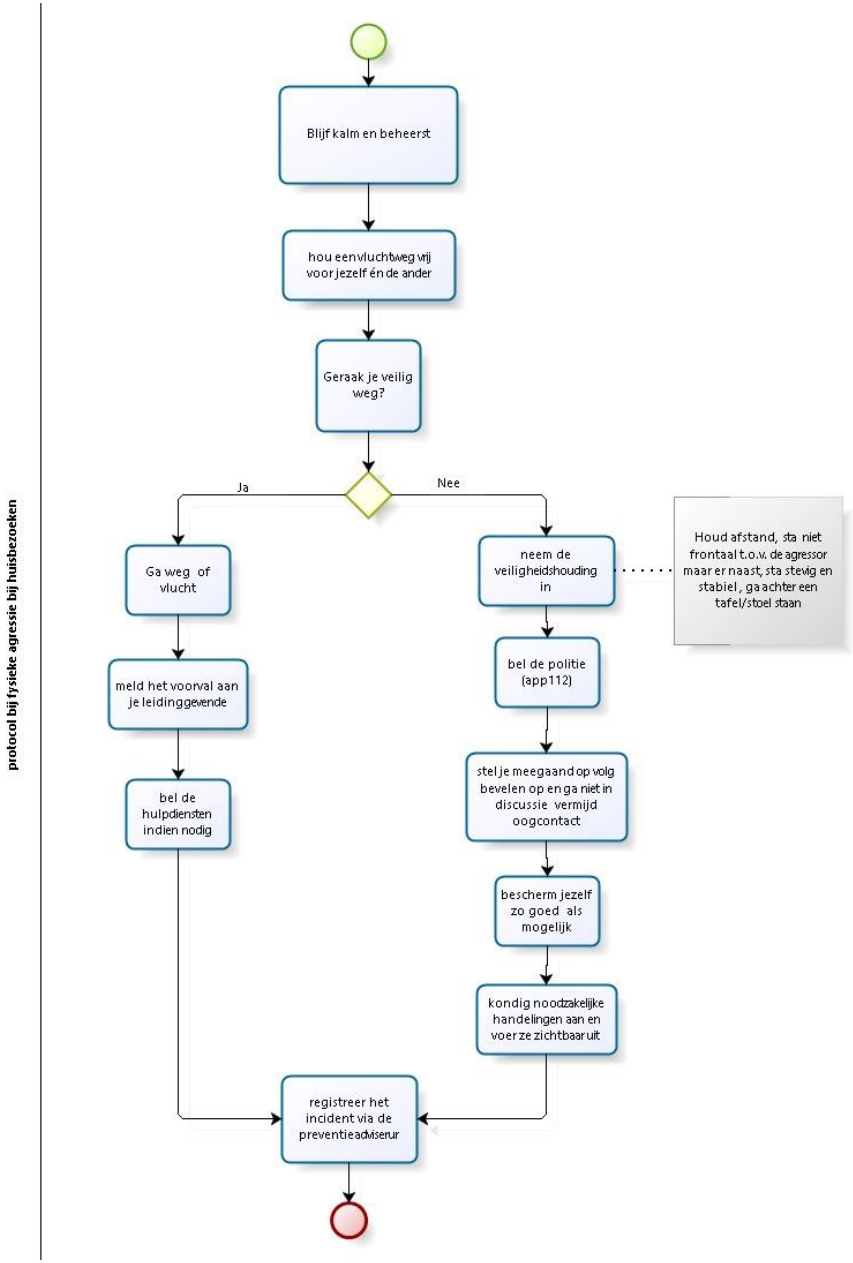
Werken – genomen acties

- Proactief
  - Digitalisatie – minder klanten op bezoek
  - Afbakening bezoekers – werknemerstoegang met bewaking
  - Klant beter informeren
  - Klachtenbehandeling
- Preventief
  - Themapagina
  - Toolbox
  - Richtlijnen en procedures duidelijker
  - Opleidingen op maat

De Watergroep

Werken – genomen acties

- Reactief
  - Duidelijke procedure en handelswijze
  - Nazorg wordt opgevolgd
  - Nieuw registratieformulier
  - …

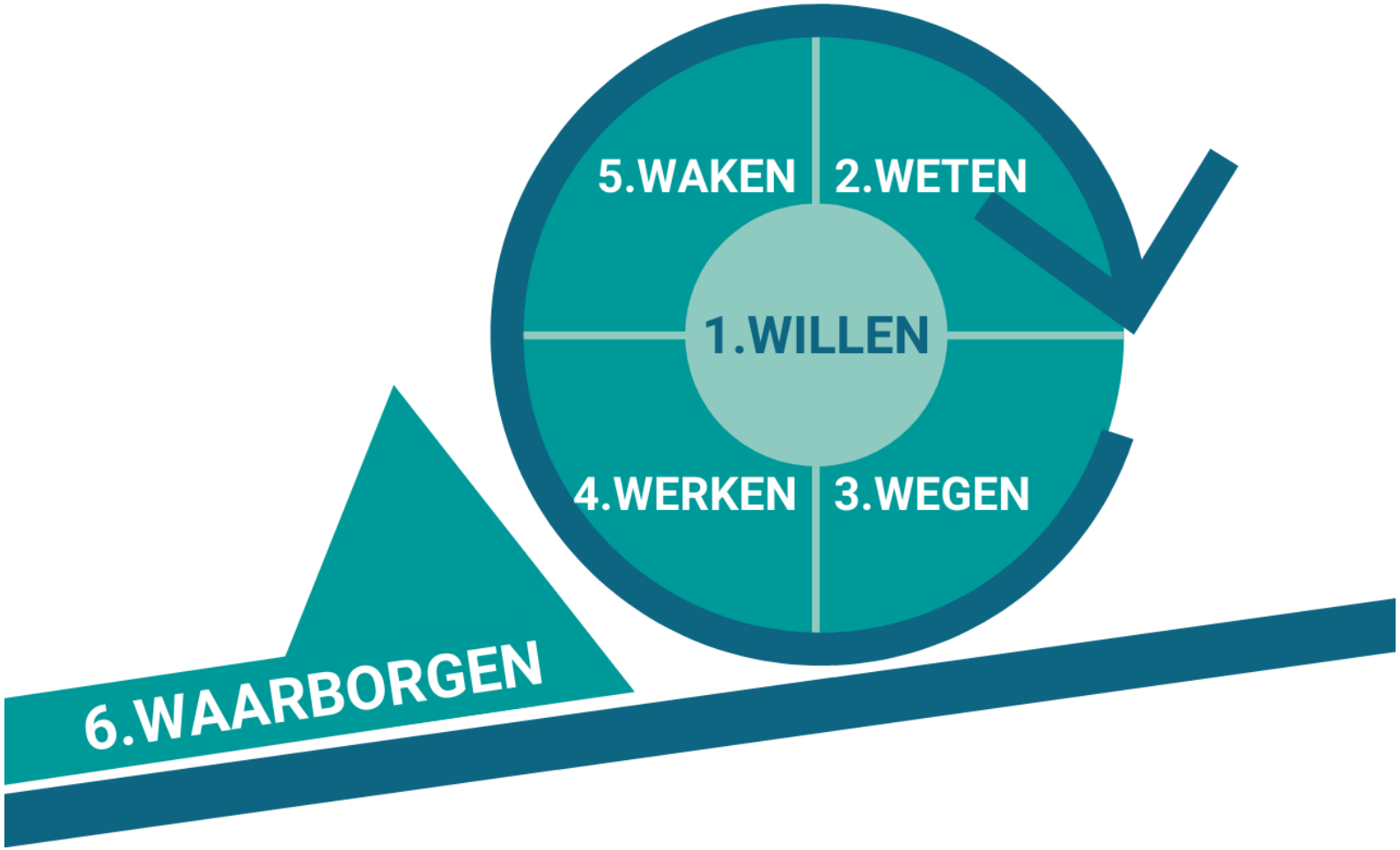


De Watergroep

Waken

- Evalueren, bijsturen en borgen

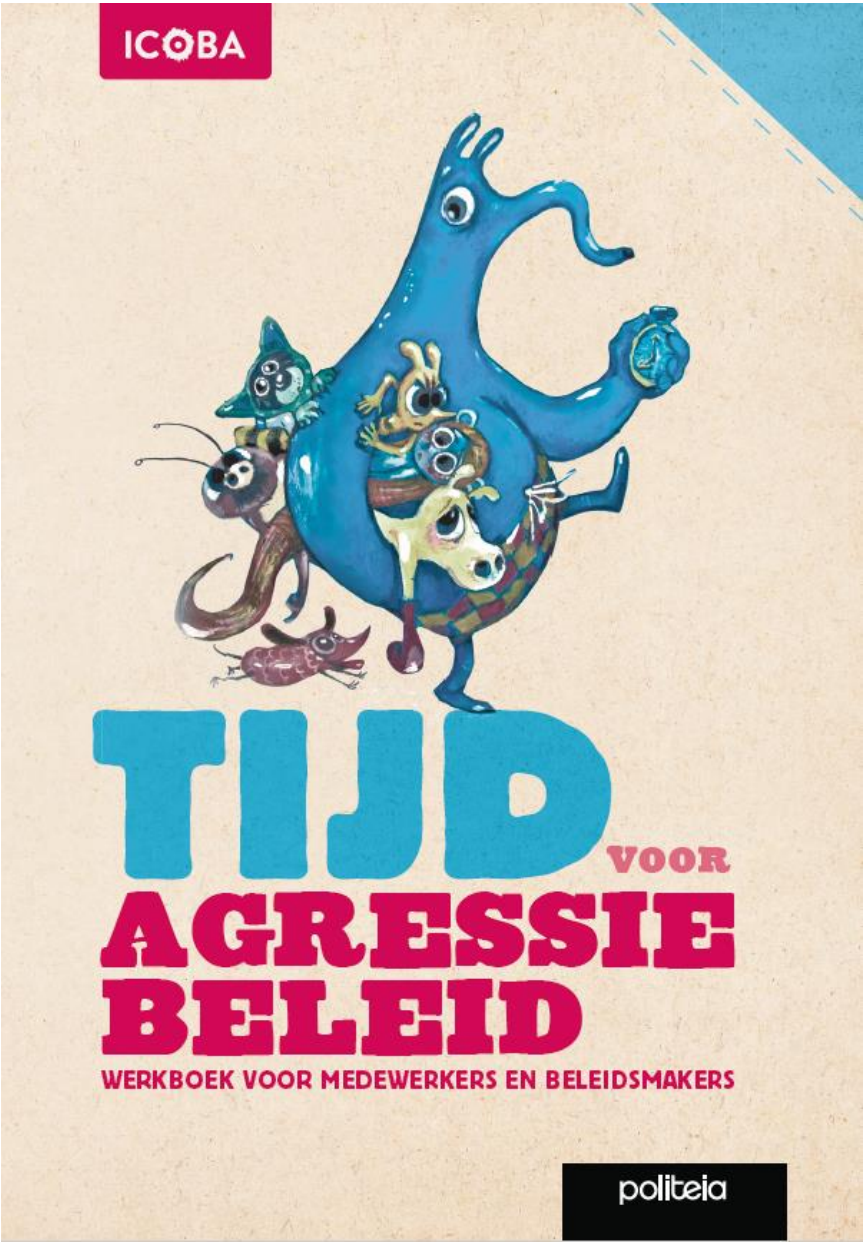
Waarborgen



Tips

- Tijd voor agressiebeleid – Icoba

- Impuls VZW



De Watergroep

Vragen?

De Watergroep