



Agressie op het werk: zo bied je je werknemers een veilige werkplek



Hoe ga je om met agressie op het werk?

Zo bouw je een veilige en verbindende werkplek

Inhoud

Respect, vertrouwen, zekerheid	3
Ondersteuning voor, tijdens en na een agressie-incident	4
Agressie op het werk voorkomen	4
Toch agressie? Wees vooral geen held	5
Nazorg voor alle betrokkenen	5
Solution flow: houvast op elk moment	6
Stap 1: krijg inzicht	8
Stap 2: ontwikkel een beleid	10
Stap 3: voer de juiste acties uit	11
Stap 4: deel je aanpak	12
Samen naar een sterk agressiebeleid	14

Respect, vertrouwen, zekerheid

*Een verwarde patiënt valt een verpleegkundige aan.
Een tijdelijke werkracht houdt een scheldtirade in het
uitzendkantoor.
Een misnoegde klant vaart uit tegen een werknemer
van de klantendienst. Dit is ook agressie.*

Geen enkele organisatie is immuun voor agressie.
Agressie op het werk heeft vaak ernstige lichamelijke
en emotionele gevolgen. Betrokken werknemers voelen
zich onzeker, of juist prikkelbaar of kwaad. Al dan niet
met (langdurig) ziekteverzuim tot gevolg.

Jouw uitdaging als werkgever? Je werknemers zo goed
mogelijk beschermen tegen agressie op het werk.
Dat doe je in de eerste plaats door een veilige, verbindende
werkplek te creëren. Een plek waar werknemers elkaar
vertrouwen en respecteren. En waar ze perfect weten
wat te doen als er toch agressie voorkomt.

IDewe helpt je om zo'n veilige en verbindende
werkomgeving te voorzien. Dankzij onze solution flow
'Beter omgaan met agressie op het werk' bied je je
werknemers op elk moment de juiste ondersteuning.
Voor, tijdens en na een incident.

Onze risicoanalyse psychosociale aspecten (RAPSi)* toont aan:

- **Eén op de vijf werknemers** kwam de voorbije zes maanden in aanraking met **agressie op het werk**.
- **Externe agressie** komt het vaakst voor in **de gezondheidszorg** (29,1%). Gevolgd door **de handel** (21,3%) en **de overheid** (18,7%).

* onderzoek afgenomen bij 115.939 werknemers, tussen januari 2020 en oktober 2023



Ondersteuning voor, tijdens en na een agressie-incident

Veel werknemers komen vroeg of laat in aanraking met een vorm van agressie. Daarom is het belangrijk dat ze zich veilig en gesteund voelen op het werk.

1. Lever inspanningen om agressie op het werk te voorkomen.
2. Speel kort op de bal als er toch agressie plaatsvindt.
3. Bied de juiste zorg wanneer werknemers met agressie te maken krijgen.

Agressie op het werk voorkomen

Drie preventiemaatregelen voor agressie op het werk:

1. **Leid je werknemers op.** Leer hen hoe ze triggers voor agressie herkennen en hoe ze er het best mee kunnen omgaan.
2. **Maak afspraken op teamniveau.** Maak agressie en grensoverschrijdend gedrag op het werk binnen je team bespreekbaar. Luister naar elkaars bedenkingen, wissel ervaringen uit en zorg voor heldere afspraken om agressie-incidenten aan te pakken.
3. **Voer een structureel beleid als organisatie.** Formuleer een heldere visie op agressie op het werk en ontwikkel een preventieve aanpak. Zorg ervoor dat al je werknemers je beleid kennen.



Voordelen van een agressiebeleid:

- Je werknemers komen minder in aanraking met agressie.
- Je noteert minder arbeidsongevallen.
- Je organisatie werkt efficiënter en boekt betere resultaten.
- Er is minder verzuim na agressie.

Toch agressie? Wees vooral geen held

Komt er toch agressie voor? Dan wil je de schade zoveel mogelijk beperken. Gebruik de technieken die je hebt geleerd om agressief gedrag te stoppen. En wees vooral geen held. Door in te grijpen, breng je jezelf en je collega's in gevaar.

Nazorg voor alle betrokkenen

Na een geval van agressie ervaren betrokken werknemers vaak fysieke of psychische klachten. Denk aan angst, negatieve gevoelens of gedachten en slaapproblemen. Ook hun welzijn op het werk gaat erop achteruit. Onderzoek van IDEWE toont aan dat werknemers die met agressie in aanraking komen lager scoren op welzijnsindicatoren zoals jobtevredenheid en bevlogenheid, en hoger op onwelzijnsindicatoren zoals stress en burn-out.

Met de juiste nazorg herstel je het veiligheidsgevoel van je werknemers. Vooral psychische hulp is van cruciaal belang. Die kan zowel op individueel als op teamniveau worden aangeboden, door een collega of door een externe specialist.

Bied ondersteuning aan alle partijen

- de betrokken werknemer(s): blijf na het incident regelmatig polsen hoe het gaat en of je ergens bij kunt helpen.
- het team van de betrokken werknemer(s): breng de impact van het incident op het team in kaart. Heeft je team bijvoorbeeld behoefte aan groepsopvang? Of moet je het werk tijdelijk herverdelen?
- je organisatie: bekijk het incident als een leermoment. Wat deed je goed en wat kan er beter? Pas je beleid daaraan aan. Ga ook na hoe je eventuele negatieve impact op de productiviteit of reputatie kunt beperken.





Solution flow: houvast op elk moment

Je werknemers beschermen tegen agressie op het werk?
Dat is een permanent proces van opvolgen en bijsturen.

Om je daarbij te ondersteunen, ontwikkelde IDEWE de
solution flow 'Beter omgaan met agressie op het werk'.
Een totaaloplossing die jouw organisatie voor, tijdens en
na agressie-incidenten houvast biedt.

Solution flow 'Beter omgaan met agressie op het werk'

1. Krijg inzicht



Beleidsaudit



Incidentenregistratie



2. Ontwikkel een beleid



Agresiebeleid,
met aandacht
voor schokkende
gebeurtenissen



4. Deel je aanpak



Opleidingen



Sensibiliseringsmateriaal



E-learning
Omgaan met agressie



3. Voer de juiste acties uit



Preventiemaatregelen



Nazorgtraject agressie,
met aandacht voor
schokkende
gebeurtenissen



1

Stap 1: krijg inzicht

Breng eerst in kaart welke agressie-incidenten zich voordoen en hoe je er vandaag mee omgaat. Dat doe je bijvoorbeeld met onze beleidsaudit. Die onderzoekt volgende vragen:

- Hoe groot is het risico op agressie binnen je organisatie?
- Lopen sommige teams meer risico op agressie dan andere?
- Welke beleidsmaatregelen neem je vandaag en hoe pas je die toe in de praktijk?
- Is je werkplek voldoende veilig ingericht?

Bijvoorbeeld: zijn er vluchtroutes voor je werknemers en de agressor?

Met de beleidsaudit krijg je inzicht in de risico's op agressie, de behoeften van je werknemers en de impact van je preventiemaatregelen.



BuddyBoard: registratietool voor een sterk agressiebeleid

BuddyBoard is de digitale registratietool voor (agressie-)incidenten van IDEWE. Speciaal ontwikkeld om werknemers na een incident te ondersteunen.

BuddyBoard in vier stappen:

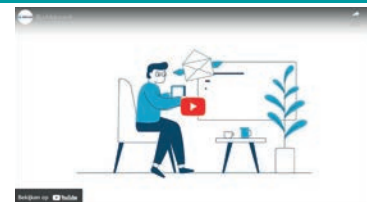
1. Je werknemer maakt digitaal melding van een agressie-incident en kiest zelf welke buddy het incident mee zal opvolgen.
2. De gekozen buddy ontvangt een melding van het incident. De buddy en de melder bespreken samen de volgende stappen.
3. Het platform brengt de leidinggevende op de hoogte. Die bespreekt het incident met heel het team en gaat na welke ondersteuning nodig is. De leidinggevende bekijkt ook met welke maatregelen de organisatie gelijksoortige incidenten in de toekomst kan vermijden.

4. De coördinator van het platform houdt het overzicht over alle incidenten. Dat is onder meer belangrijk voor de jaarlijkse evaluatie psychosociaal welzijn.

Zo versterkt BuddyBoard jouw agressiebeleid:

- (Betrokken) werknemers weten dat agressie op het werk bespreekbaar is.
- Leidinggevenden krijgen de handvatten om incidenten correct aan te pakken.
- Vertrouwenspersonen en preventieadviseurs krijgen de data en inzichten om hun beleid te optimaliseren.

[Lees meer over BuddyBoard op onze website.](#)



2

Stap 2: ontwikkel een beleid

Zorg voor een helder beleid en een duidelijke aanpak rond de preventie van agressie. Zo weten je werknemers precies wat hen te doen staat als ze met agressie te maken krijgen.

Schenk daarbij voldoende aandacht aan nazorg en opvang. Agressie is een schokkende gebeurtenis, net als pesterijen of ernstige arbeidsongevallen. Met de juiste ondersteuning beperk je de emotionele impact en draag je bij aan het verwerkingsproces.

In vier stappen naar een duurzaam agressiebeleid:

- 1. Creëer een draagvlak.** Je agressiebeleid heeft alleen kans op slagen als het wordt gedragen door de hele organisatie. Betrek alle collega's bij je plannen, communiceer over je doelen en maak het thema bespreekbaar.
- 2. Zet overlegstructuren op.** Start een werkgroep die het voortouw neemt in de preventie van agressie. Zorg ervoor dat alle organisatieniveaus daarin vertegenwoordigd zijn.
- 3. Analyseer je behoeften en risico's.** Leg de factoren bloot die agressie in de hand werken en schat bestaande problemen correct in. Onze beleidsaudit agressie helpt je daarbij.
- 4. Ontwikkel een actieplan.** Op basis van je analyse formuleert de werkgroep concrete preventiemaatregelen. Denk aan een sensibiliseringscampagne en nazorg voor schokkende gebeurtenissen.

Ligt je beleid klaar? Dan is het belangrijk dat je het omzet naar de praktijk. En dat je de acties die je onderneemt kritisch evalueert. Alleen zo kun je je agressiebeleid blijven optimaliseren.

3

Stap 3: voer de juiste acties uit

Vertaal je agressiebeleid naar concrete acties met het oog op preventie en nazorg.

Mogelijke acties zijn:

- Pak risicovolle situaties aan om het veiligheidsgevoel van je werknemers te versterken.
- Evalueer regelmatig of je werkprocessen nog wel veilig zijn en stuur bij waar nodig.
- Maak van agressie een vast agendapunt op je teammeeting.
- Zorg ervoor dat werknemers die met agressie te maken krijgen toegang hebben tot de juiste professionele hulpverlening. Dat kan via een psychosociaal consult of via ons Employee Assistance Program.
- Laat je ondersteunen met supervisie. Samen met onze supervisor reflecteer je op je eigen ervaringen met agressie op het werk. Zo krijg je waardevolle inzichten om je aanpak te verbeteren.
- Creëer een psychologisch veilig klimaat waar medewerkers hun individuele beleving openlijk kunnen delen.
- Leid een nazorgteam op om medewerkers te ondersteunen na een agressie-incident of andere schokkende gebeurtenissen.



4

Stap 4: deel je aanpak

Je agressiebeleid wordt pas doeltreffend als je er iedereen mee bereikt. Hoe? Door je werknemers te blijven opleiden en sensibiliseren.

Onze opleidingen rond agressiepreventie

Ga beter om met (non-)verbale agressie op het werk dankzij onze basisopleidingen:

- Omgaan met agressie in de praktijk (voor werknemers).
- Omgaan met agressie in de praktijk (voor leidinggevenden).
- Omgaan met schokkende gebeurtenissen op het werk.

Of volg een verdiepende opleiding via onze ecosysteepartner:

- Omgaan met fysieke of verbale agressie (opleiding met acteurs).
- Omgaan met interculturele conflicthantering.
- Omgaan met telefonische agressie.
- Grensoverschrijdend gedrag aanpakken.
- Klantgericht werken.

Ook voor een e-learning rond agressiepreventie of voor trainingen rond specifieke cases of sectoren kun je bij onze partner Crime Control terecht.



Samen naar een sterk agressiebeleid

Met een sterk agressiebeleid creëer je een veilige, verbindende werkomgeving die je werknemers tegen agressie beschermt. Met deze vier pakketten zet IDEWE je op weg.

Start

Basispakket

DOEL • Sensibiliseren.

INHOUD • Sensibiliseringsmateriaal – affiches, brochures, voorbeelddocumenten ...

Explore

Verkenningpakket

DOEL • Sensibiliseren.
• Opleiden.
• Registreren.

INHOUD • Sensibiliseringsmateriaal – affiches, brochures, voorbeelddocumenten ...
• Verkennend gesprek met de preventieadviseur om de noden van jouw organisatie in kaart te brengen.
• Standaarddocument voor opvolging agressie.
• Opleiding op basis van de specifieke noden van jouw organisatie.
• Opleiding Omgaan met agressie (voor werknemers of leidinggevenden).

Pro

Geavanceerd pakket

- DOEL**
- Sensibiliseren.
 - Opleiden.
 - Registreren.
 - Inzicht krijgen.
 - Nazorg bieden.

- INHOUD**
- Sensibiliseringsmateriaal – affiches, brochures, voorbeelddocumenten ...
 - Verkennend gesprek met de preventieadviseur om je behoeften in kaart te brengen.
 - Beleidsaudit agressie.
 - Algemene opleiding Omgaan met agressie of verdiepende opleiding via de ecosysteempartner.
 - Registratietool BuddyBoard.
 - Nazorg via een intakegesprek met de preventieadviseur psychosociale aspecten of via het Employee Assistance Program.

Elite

Premiumpakket

- DOEL**
- Agressiebeleid ontwikkelen, optimaliseren en implementeren op maat van jouw organisatie.

- INHOUD**
- Consultancy op basis van minimaal vier contactmomenten met de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Wij helpen je graag verder

Stippel samen met onze experts een agressiebeleid uit.
Neem contact op met jouw regionale IDEWE-kantoor.

Regionale kantoren Groep IDEWE

Contacteer ons - wij helpen je graag verder!

Antwerpen

Tel. 03 218 83 83
antwerpen@idewe.be

Gent

Tel. 09 264 12 30
gent@idewe.be

Liège

Tel. 042 29 71 91
liege@idewe.be

Roeselare

Tel. 051 27 29 29
roeselare@idewe.be

Brussel

Tel. 02 237 33 24
brussel@idewe.be

Hasselt

Tel. 011 24 94 70
hasselt@idewe.be

Mechelen

Tel. 015 28 00 50
mechelen@idewe.be

Turnhout

Tel. 014 40 02 20
turnhout@idewe.be

Charleroi

Tel. 071 23 99 11
charleroi@idewe.be

Leuven

Tel. 016 39 04 38
leuven@idewe.be

Namur

Tel. 081 32 10 40
namur@idewe.be

www.idewe.be | info@idewe.be