
OPSCHRIFT

Vergadering van 14 september 2016

Nummer: 2016_MV_00408

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Robin De Wulf: Agressiebeleid bij personeel

Raadslid(-leden):

Robin De Wulf - N-VA

Bevoegd:

Martine De Regge

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

-

Vraag:

Stadsmedewerkers worden soms geconfronteerd met agressief gedrag vanwege burgers/cliënten. In een recent artikel in het tijdschrift Lokaal wordt er op gewezen dat dit niet alleen een probleem is op het vlak van de veiligheid van het personeel, maar ook op het vlak van de integriteit van de dienstverlening.

1. Voert de stad een actief beleid inzake agressie door burgers/cliënten tegen personeelsleden? Zo ja, waaruit bestaat dit beleid?
2. Heeft de schepen cijfers beschikbaar in verband met agressie tegen personeelsleden?

ANTWOORD

20 september 2016

1. Voert de stad een actief beleid betreffende agressie door burgers/cliënten tegen personeelsleden? Zo ja, waaruit bestaat dit beleid?

Binnen de organisatie is er een agressieprotocol dat een referentiekader biedt voor alle medewerkers van Stad Gent hoe om te gaan met agressie door derden (zoals bv burgers of cliënten)

Hierin is opgenomen dat agressief gedrag niet getolereerd wordt door onze organisatie.

Doelstellingen en uitgangspunten van het agressieprotocol

– **Voor de medewerker:**

- Het gevoel van veiligheid verhogen door het maken van duidelijke afspraken
- Een preventiebeleid hanteren
- Aanbod voor opvang en begeleiding

– **Voor de organisatie**

- Een duidelijk traject aanbieden zodat het voor zowel de WG als de werknemer duidelijk is welke stappen ondernomen moeten worden

– **Voor de burger**

- Duidelijk stellen dat onaangepast gedrag en agressie niet anaard worden door de stad Gent

Via de risicoanalyse psychosociaal, de werkpostanalyse agressie en het register van feiten door derden kunnen de risico's geschat worden.

Risicoanalyse psychosociaal: bepaalt en evalueert de psychosociale risico's op het werk rekening houdend met de gevaren verbonden aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk.

De werkgever treft, voor zover hij een impact heeft op het gevaar, de passende preventie maatregelen om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen.

De werkgever wiens werknemers bij de uitvoering van hun werk in contact komen met andere personen op de arbeidsplaats, houdt bij de RA en het bepalen van de preventie maatregelen rekening met dit specifieke element,

Met het oog hierop houdt de werkgever onder meer rekening met de verklaringen van de werknemers die opgenomen zijn in het register van feiten van derden.

Deze kan zowel gebruikt worden om te bepalen welke situaties aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's (cfr de welzijnsenquête die momenteel om de vijf jaar uitgevoerd wordt) maar ook n.a.v. een specifieke arbeidssituatie.

Register van feiten van derden: omvatten de beschrijving van de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk die veroorzaakt worden door andere personen op de arbeidsplaats. Dit wordt bijgehouden door de vertrouwenspersonen en de preventieadviseurs psychosociaal. Zij nemen ook altijd contact op met betrokkene om deze een gesprek aan te bieden en nemen bij bepaalde situaties ook contact op met de leidinggevende om advies te geven rond te nemen (preventie)maatregelen.

Werkpostanalyse agressie: specifieke vragenlijst rond agressie die eerder gericht is naar technische zaken (zoals indeling ruimte, aanwezigheid pictogrammen, opstelling bureau,...) Dit kan samen opgenomen worden door de preventieadviseur veiligheid en de preventieadviseur psychosociaal.

Op basis daarvan kunnen bepaalde (preventie) maatregelen genomen worden. Zo kan er nagegaan worden of het nodig is om een alarmknop te installeren, bepaalde deuren af te sluiten, afspraken te maken met de security, welke interne afspraken gemaakt kunnen worden,...

Via het risicoprofiel: Voor iedereen die onderworpen is aan het medisch toezicht. Hierin worden de risico's verbonden aan het uitoefenen van de job opgenomen en hierbij wordt extra aandacht gegeven tijdens het medisch onderzoek.

Opleidingen: in het standaardopleidingspakket van de organisatie zit een opleiding over het omgaan met agressie. Verder kunnen er ook teammomenten aan het onderwerp besteedt worden of kunnen er opleidingen op maat gemaakt worden. Op die manier kunnen competenties van medewerkers versterkt worden waardoor ze zich zekerder kunnen voelen in het aanpakken van bepaalde situaties en kan er vanuit de organisatie steun en erkenning geboden worden

Er kunnen ook acties opgenomen worden in het globaal preventieplan en het jaaractieplan van de diensten.

Jaarlijks wordt dit thema via een nieuwsflash opgefrist en dit wordt als extra aandachtspunt meegegeven bij de opleidingen voor nieuwe leidinggevenden.

2. Heeft de schepen cijfers beschikbaar in verband met agressie tegen personeelsleden?

Op basis van het aantal meldingen in het register. In 2015 ging het over 29 gemelde feiten. (Dit is een onder- rapportering. Vanuit de IDPBW proberen we te sensibiliseren voor meer rapportering.)
