



## **Opschrift**

Vergadering van 21 mei 2024

Nummer: 2024\_MV\_00284

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Patricia De Beule: Agressie tegen medewerkers Ivago**

Raadslid(-leden):

Patricia De Beule - Open Vld

Bevoegd: Bram Van Braeckvelt

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Het komt spijtig genoeg voor dat medewerkers tijdens de uitoefening van hun job te maken krijgen met agressie. Zo vernamen we recent nog een voorbeeld waarbij twee personeelsleden van Ivago het slachtoffer werden van zinloos geweld. Ze zagen tijdens hun ronde hoe een vrouw fysiek belaagd werd door haar partner en kwamen daarin tussenbeide. De dronken man keerde zich echter tegen hen, achtervolgde de Ivago-medewerkers en haalde uit. Het voorval heeft ongetwijfeld een stevige impact gehad op de betrokken medewerkers, zowel fysiek als mentaal. De zaak wordt momenteel behandeld door de rechtbank.

Het is belangrijk om er als werkgever voor te zorgen dat medewerkers zich op zo'n moment gesteund voelen. Het bieden van administratieve, juridische en psychologische ondersteuning lijkt me daarbij een evidentie.

De politie verklaarde eerder al dat ze medewerkers maximaal bijstaan: van het bieden van psychologische bijstand over administratieve hulp bij het regelen van de ziekteverzekering tot rechtsbijstand. Ook de brandweer gaat op een gelijkaardige manier te werk. Van beide veiligheidsdiensten weet ik dat ze zich ook telkens burgerlijke partij stellen. Dat lijkt me als betrokken werkgever niet enkel principieel de juiste aanpak, het is ook een belangrijk signaal naar de medewerkers die slachtoffer werden van agressie.

**Vraag:**

Hoe gaat Ivago om met gevallen van agressie tegen personeelsleden?

Op welke vormen van ondersteuning kunnen de betrokken medewerkers rekenen?

Stelt Ivago zich ook telkens burgerlijke partij?

## **Antwoord**

Bedankt om deze vraag te stellen. Het is een belangrijke.

Als IVAGO-voorzitter is veiligheid van het IVAGO-personeel fundamenteel. De context waarin onze IVAGO medewerkers werken zijn risicogevoelig, maar we doen er alles aan opdat mensen veilig hun werk kunnen doen. Daarvoor moeten wij als werkgever inspanningen leveren, maar ook de Gentenaren. Twee weken geleden stelden we nog een proefproject voor om lachgasflessen in te zamelen, om zo zware ontploffingen in de afvalenergiecentrale te vermijden.

Zoals je zelf aangeeft, zijn ook veiligheidsmaatregelen nodig om met agressie om te gaan. Maar laat ik vooral duidelijk zijn, agressie kan nooit. Het is iets wat ik nooit zal tolereren. Als voorzitter, maar vooral als mens, vind ik het dan ook belangrijk dat we voldoende stappen zetten om dit in te perken, officieel te melden, maar ook voldoende ondersteuning te bieden aan het IVAGO-personeel indien het nodig is.

Ook IVAGO is van die mening. Ze stelt dat agressie tegen personeelsleden niet kan en zorgt ervoor dat medewerkers te allen tijde weten hoe ze moeten reageren als een klantencontact moeilijker verloopt. Er is ook regelmatig een opleiding voorzien, zodat men leert omgaan met agressie. Indien er zich toch een fysiek agressiegeval voordoet treedt er een procedure inwerking binnen IVAGO waarbij zowel de medewerkers binnen het HR-team, de communicatiemedewerkers als de syndicale vertegenwoordiging op de hoogte worden gebracht. Ook het HOC-welzijn wordt bijeengeroepen.

Binnen het HR-team van IVAGO is een Team Welzijn met o.a. een sociaal consultant aanwezig. Zowel de betrokken medewerkers als het team kunnen op de nodige ondersteuning rekenen en kunnen eventueel doorverwezen worden naar gespecialiseerde hulp. Maar er is meer, werk je voor IVAGO dan maak je deel uit van de IVAGO-familie waar solidariteit een van de kernwaarden is. Niet alleen laten de medewerkers duidelijk horen dat agressie niet kan, ook vormen ze een steunpilaar voor de slachtoffers. Zelf denk ik terug aan een geval van agressie vorig jaar op één van onze recyclageparken. Met als gevolg: een prikactie de volgende ochtend van één uur zodat alle parkwachters naar het getroffen park konden om hun steun te betuigen. Dat vond ik schoon en daar sta ik ook volledig achter.

IVAGO stelt zich steeds burgerlijke partij, en zo moet het ook. Dat is nodig, want, zoals daarnet al gesteld, agressie mogen we nooit tolereren. Verdere stappen zijn dan ook steeds nodig.

---