

TIPS EN ARGUMENTEN OM JE DIRECTIE TE OVERTUIGEN

Deze werkwinkel bevat tips en sociaal-ethische, wettelijke en economische argumenten om je directie te overtuigen om agressie beleidsmatig aan te pakken. Het is belangrijk dat ze mee is. Want alleen met haar goedkeuring en steun komen maatregelen tot stand, worden middelen vrijgemaakt en kan cultuur veranderen.

Luister, observeer en probeer je directie te begrijpen.

Achterhaal wat ze weet en hoe ze denkt over het onderwerp.

- Wat vindt ze belangrijk en wat niet?
- Waar loopt ze warm voor? Waar heeft ze een hekel aan?
- Welk belang heeft de directie bij je verhaal? Wat heeft ze erbij te winnen? Wat heeft ze te verliezen?
- Welke stijl past bij je directie?

Verzamel feiten, cijfers en getuigenissen.

Hier zet je al een eerste stap naar 'Weten' om bij de directie 'Willen' aan te wakkeren.

Breng de gegevens en je ideeën op een manier waarmee je je directie aanspreekt.

Spreek haar aan met haar eigen taal en interesses. Bijvoorbeeld:

- Denkt ze vooral in termen van opbrengsten en kosten? Maak dan duidelijk wat je initiatieven kunnen opleveren, zowel financieel als niet financieel (bijvoorbeeld voor het imago van je organisatie).
- Draagt de directie de organisatiemissie en -visie hoog in het vaandel? Of houdt ze strikt vast aan eerder gestelde prioriteiten? Toon dan uitgebreid aan hoe je initiatieven daarin passen en ertoe bijdragen.

Redenen om agressie te beheersen

Sociaal-ethische verantwoordelijkheid

Welzijn, veiligheid en verbondenheid zijn voor iedereen belangrijk. Agressie zet die waarden onder druk. Dat alleen al verantwoordt de noodzaak om agressie te beheersen. In de hulpverlening is 'zorg voor cliënten' de kernopdracht. Tegelijk staat of valt de kwaliteit van de hulpverlening met de kwaliteit van de zorg voor medewerkers. De twee polen zijn essentieel.

Zorg voor cliënten

Agressie schaadt de belangen van cliënten: als slachtoffer, dader of getuige.

Angst, schaamte, verwonding of vrijheidsbeperking zijn vaak het gevolg.

Een cliënt met agressief gedrag loopt ook het risico op minder positieve aandacht, steun en minder goede hulp. Agressie is soms de reden om een begeleiding te stoppen.

'Zorg voor cliënten' betekent hier: agressie voorkomen en de negatieve gevolgen ervan beperken.

Zorg voor medewerkers

Zonder medewerkers is er geen zorg of hulp. Het is hun opdracht cliënten te helpen en te ondersteunen. Beledigingen, bedreigingen en fysieke agressie van cliënten, collega's of derden stellen medewerkers zwaar op de proef. Ze voelen boosheid, angst of pijn. In ernstige gevallen lopen ze een trauma op of verliezen ze hun arbeidsmotivatie. Ziekte, burn-out en personeelsverloop zijn dan niet ver weg. Reden genoeg om er iets aan te doen.

De balans tussen zorg voor cliënten en zorg voor medewerkers is een uitdaging en een continue opdracht. Als organisatie ben je voor alle twee even verantwoordelijk.

Wettelijke verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid van je organisatie om agressie te voorkomen en de nadelige gevolgen te beperken ligt wettelijk vast.

Tegenover de werknemers is die verantwoordelijkheid onder andere geregeld door:

- **De pestwet** van 16 juni 2007 verplicht de werkgever om zijn werknemers te beschermen tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.
 - Surf voor het volledige wettelijk kader en de definities naar de website van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: www.werk.belgië.be. Klik op Nederlands en kies Thema's > Welzijn op het werk > Psychosociale belasting > Bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.
 - Vraag na bij:
 - je interne of externe preventieadviseur
 - je vakbondsafgevaardigde
 - je regionale directie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk
 - de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid als het gaat over de interpretatie van de regelgeving.

- **De wet op de arbeidsongevallen** verplicht elke organisatie om voor haar werknemers een arbeidsongevallenverzekering af te sluiten en om elk arbeidsongeval aan te geven. Elke situatie waarin een werknemer slachtoffer wordt van agressie door een cliënt, een collega of een derde moet aangegeven worden als een arbeidsongeval. De wettelijke tekst vind je terug in het Belgisch Staatsblad: www.just.fgov.be.

- **De arbeidsovereenkomstenwet**

- Artikel 20 verplicht de werkgever als een goede huisvader te zorgen voor behoorlijke omstandigheden voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer. Bij een ongeval van een werknemer moet iemand eerste hulp kunnen bieden.
- Natuurlijk hebben werknemers ook verplichtingen. Zo staat er in artikel 17 dat de werknemer verplicht is zich te onthouden van al wat schade kan berokkenen aan zijn eigen veiligheid en aan die van zijn collega's, zijn werkgever of derden (bijvoorbeeld cliënten). Tegelijk zegt artikel 18 dat een medewerker die in dienstverband schade berokkent aan een cliënt, een collega, de werkgever of derden, kan rekenen op een zekere immuniteit. De werknemer is alleen persoonlijk burgerrechtelijk aansprakelijk voor de door hem aangerichte schade als hij bedrog pleegt, zware schuld heeft aan het feit, of als hij een lichte fout maakt die hij al verschillende keren gemaakt heeft. In alle andere gevallen is de organisatie aansprakelijk voor het optreden van haar werknemers.
- De volledige wettekst vind je op www.just.fgov.be. Klik op Nederlands > klik bij 'informatie en publicaties' op 'Belgisch Staatsblad' > klik nog eens op de link 'Belgisch Staatsblad' > Nederlands > klik rechtsboven op 'nieuwe opzoeking' > klik bij 'Type document' 'Wet' aan en schrijf bij 'Woord(en) van titel' 'Wet 3 juli 1978 arbeidsovereenkomsten' > klik boven in het midden op 'lijst'.

In sommige sectoren vind je de verantwoordelijkheid tegenover cliënten uitdrukkelijk terug in kwaliteitsdecreten. Die vind je op www.juriwel.be.

Daarnaast is er natuurlijk nog de universele verklaring van de rechten van de mens.

- Artikel 3 zegt dat ieder mens recht heeft op leven in vrijheid en veiligheid.
- Artikel 29 zegt dat iedereen ook plichten heeft tegenover de mensen om zich heen, zodat ook hun mensenrechten beschermd kunnen worden.
- Ook is er een specifieke erkenning van de mensenrechten voor personen met een handicap en voor kinderen.

Economische motieven

Agressie schaadt. Fysiek, psychisch of materieel. Dat kost geld.

Ook die kosten zijn een motief om een agressiebeleid uit te werken en levend te houden.

De verplichte arbeidsongevallenverzekering dekt maar een deel van de kosten: de medische kosten voor 100 en het loonverlies voor ongeveer 90 procent. Die verzekerde kost is maar het topje van de ijsberg. Ook de kosten van herstellingen, de vergoeding van schade aan eigendommen en de heraanloop van materiaal tellen door.

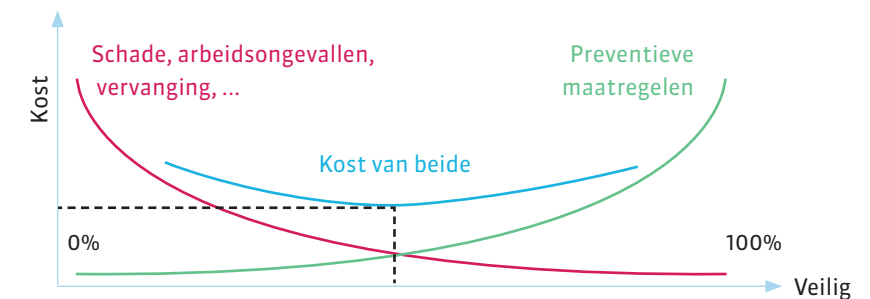


Daarnaast leidt agressie vaak tot ziekteverzuim en vertrek van medewerkers. Reken dus ook de kost van aanwerving en opleiding mee.

Herhaalde agressie-incidenten verzwakken de goede naam en geloofwaardigheid van je organisatie. Daardoor word je een minder aantrekkelijke werkgever en kun je cliënten en verwijzers verliezen

Schade vergoeden of preventief werken? Waaraan besteedt jouw organisatie geld?

De verticale as geeft de kosten weer en de horizontale as de procentuele veiligheid.



Bij 100 procent veiligheid is geen enkele schade of ongeval mogelijk. Bij 0 procent veiligheid zijn schade en ongevallen schering en inslag.

- De groene curve toont de kosten van veiligheid, dus van preventieve maatregelen. Die kosten zijn 0 als je geen aandacht hebt voor veiligheid en oneindig als je 100 procent veiligheid nastreeft.
- De rode curve toont de kosten voor onveiligheid. 0 procent veiligheid zorgt voor een oneindige kost voor schade, arbeidsongevallen en vervanging. 100 procent veiligheid betekent geen enkele kost door schade.
- De blauwe curve telt de twee soorten kosten bij elkaar op. Die totale kost is het totale prijskaartje dat je organisatie krijgt. De dip in de curve (waar de stippellijntjes elkaar kruisen) geeft de goedkoopste veiligheidssituatie weer. Links en rechts van de dip zie je twee verschillende situaties met eenzelfde kost. De kosten links van de dip zijn weggegooid geld. Ze leveren niets op, integendeel. De kosten rechts wel, namelijk veiligheid.