



## Technische Steekkaart Geweld op het werk

1. Geweld op het werk: definities en verplichtingen.....	2
1.1 Wat is geweld op het werk.....	2
Omschrijving.....	2
Verschillende vormen.....	3
1.2 Wettelijke verplichtingen.....	4
Uitzendarbeid.....	4
2 Risico's en preventiemaatregelen.....	5
2.1 Risicofactoren.....	5
2.2 Risicoberoepen.....	7
2.3 Preventiemaatregelen.....	7
3 Praktische aanpak.....	8
3.1 Opvang en nazorg van slachtoffers.....	8
3.2 Opvolging.....	9
3.3 Registratie.....	9
3.4 Aandachtspunten.....	10
Uitzendkracht = slachtoffer.....	10
Uitzendconsulent = slachtoffer.....	10
4 Gewelddadige feiten voorkomen bij intake: tips voor de uitzendconsulent.....	11
5 Checklist: inschatten van het risico op geweld op een werkpost.....	13
6 Geweld voorkomen op het werk: tips voor de uitzendkracht.....	14
7 Formulier: melding van de feiten.....	15



# I. Geweld op het werk: definities en verplichtingen

## I.1 Wat is geweld op het werk?

### Omschrijving

Met geweld op het werk worden alle daden van agressie t.o.v. werknemers bedoeld. Dit is een vrij ruime omschrijving en hoewel het onderscheid soms klein is, moet er toch een onderscheid gemaakt worden met pesten op het werk..

	Geweld op het werk	Pesten op het werk
<b>Wat?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elke daad van agressie t.o.v. werknemers</li> <li>- zowel fysieke bedreigingen of aanvallen als psychische bedreigingen zoals vernederingen, beschimpingen en beledigingen</li> <li>- zowel eenmalige als herhaalde feiten</li> <li>- meestal gezien als een bedreiging van (een) dader(s) van buitenaf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- onrechtmatige gedragingen die een aantasting van de waardigheid of de integriteit van een werknemer met zich meebrengen</li> <li>- de gedragingen doen zich meerdere keren voor, gedurende een bepaalde tijd</li> <li>- dader is meestal één of meerdere collega's, chef, ...</li> </ul>
<b>Voorbeeld uitzendconsulent</b>	Een uitzendkracht komt reeds voor de 5e keer langs en er is geen job ter beschikking... De uitzendconsulent raakt in een verhitte discussie met de sollicitant. De sollicitant wordt het allemaal wat teveel en slingert haar een hoop verwensingen naar het hoofd. De uitzendconsulent voelt zich bedreigd	Een uitzendconsulent is pas aan de slag in een ander kantoor. Reeds na enkele dagen heeft ze het gevoel dat haar collega's niet willen samenwerken. Ze krijgt geen informatie, als ze het kantoor binnenkomt stokken ineens de gesprekken, achter haar rug wordt er gelachen... Haar chef laat begaan
<b>Voorbeeld uitzendkracht</b>	Een uitzendkracht werkt als logistiek medewerker in het opslagmagazijn van een papierfabrikant. Een foute levering stuurt de boel in de war. De wachttijden voor de leveranciers die goederen aanleveren groeien aan. Een chauffeur geraakt over zijn toeren en gaat de uitzendkracht te lijf	Een uitzendkracht gaat aan de slag als inpakker in de ochtendploeg. De collega's zien hem echter als een bedreiging en verdenken hem ervan om overdreven zijn best te doen en op die manier hun job af te pakken. Al gauw krijgt hij regelmatig denigrerende opmerkingen. Ze gaan zelfs zo ver dat ze achter zijn rug zijn verpakkingen beschadigen
<b>Wetgeving</b>	Welzijnswet 1996 – artikel 32ter 1°	Welzijnswet 1996 – artikel 32ter 2°



## Verschillende vormen

Vorm	Omschrijving	Voorbeelden t.o.v. uitzendconsulenten
<b>Verbaal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitschelden, vernederen, beledigen, discrimineren, het uitlokken van ruzie, intimideren</li> <li>- bedreigingen: dreigen met geweld t.o.v. de werknemer of zijn omgeving, eventueel wapens tonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sollicitant roept en tiert omdat hij geen job krijgt van de uitzendconsulent</li> <li>- sollicitant uit bedreigingen in de stijl "als je me niet snel een job vindt, dan sta ik niet in voor de gevolgen, ik weet je wel te vinden"</li> </ul>
<b>Non-verbaal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- het hinderen/werken bemoeilijken, stalken</li> <li>- het bij zich hebben van gevaarlijke voorwerpen, dieren, of (vuur)wapens</li> <li>- bespugen</li> <li>- bedreigingen onder de vorm van brieven, e-mails</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sollicitant hangt voortdurend bij het uitzendkantoor rond</li> </ul>
<b>Voorbeeld uitzendkracht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- het gebruik van lichamelijk geweld, bv. slaan, schoppen, stompen, bijten</li> <li>- het beschadigen en vernielen van goederen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- een confrontatie loopt uit de hand en een sollicitant slaat de uitzendconsulent</li> </ul>



## Gevolgen

Geweld op het werk heeft gevolgen zowel voor de individuele werknemer als voor de organisatie.

- Individuele werknemer:
  - Lichamelijke klachten/problemen: fysieke verwondingen, hartkloppingen, hoofdpijn, maag- en darmklachten, slapeloosheid en nachtmerries,...
  - Gedragmatig: minder presteren dan gewoonlijk, concentratieproblemen, piekeren, snauwerig reageren, overmatig alcohol- of druggebruik,...
  - Emotioneel: onzeker, angst, neerslachtig, lusteloos,...
- Organisatie:
  - Ziekteverzuim
  - Materiële schade
  - Ontevredenheid, verslechtering van het arbeidsklimaat
  - Imagooverlies



## 1.2 Wettelijke verplichtingen

### Algemeen

Geweld op het werk is opgenomen in de begrippen van welzijn op het werk en maakt deel uit van psychosociale aspecten (geweld, ongewenst seksueel gedrag en pesten op het werk).

Inzake geweld op het werk leggen deze wettelijke bepalingen de werkgever volgende verplichtingen op:

- De aanstelling van een preventieadviseur psychosociale aspecten en eventueel een vertrouwenspersoon. Deze persoon heeft o.a. een taak bij het melden en het behandelen van de feiten van geweld. Ondernemingen met minder dan 50 werknemers doen verplicht een beroep op hun externe dienst voor preventie en bescherming op het werk
- Het nemen van de nodige maatregelen om een einde te stellen aan de feiten van geweld
- De werkgever voert een preventiebeleid t.o.v. deze problematiek (inventarisatie, evaluatie en het nemen van de noodzakelijke preventiemaatregelen). Deze procedures moeten worden opgenomen in het Arbeidsreglement
- Het nemen van de nodige maatregelen voor de opvang van eventuele slachtoffers;
- Het vastleggen van de procedures voor klachten (met nadruk op interne procedures). Deze procedure is uitvoerig bepaald in de wetgeving. Deze procedure sluit in de praktijk vooral aan bij het behandelen van gevallen van pesten op het werk. Meer informatie over de procedure is beschikbaar op de dvd
- Het bijhouden van een register met de feiten van geweld op het werk; dit register wordt bijgehouden wanneer er contact is met publiek bv. uitzendconsulent, kassier,...

### Uitzendarbeid

Voor uitzendkrachten staat de inlener in voor de verplichtingen inzake geweld in zijn onderneming. Een uitzendkracht die geconfronteerd wordt met geweld op het werk, moet dus opgevangen worden door de inlener. Dat neemt niet weg dat er nog een belangrijke rol weggelegd is voor het uitzendbureau (zie 3 Praktische aanpak).

### Referenties

Wet Welzijn op het Werk (4 augustus 1996), hoofdstuk Vbis: Bijzondere bepalingen betreffende geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk  
Codex Welzijn op het Werk, Titel I Algemene beginselen, Hoofdstuk 5: Maatregelen in verband met psychosociale belasting veroorzaakt door het werk



## 2. Risico's en preventiemaatregelen

### 2.1 Risicofactoren

Of geweld op het werk zich voordoet, wordt beïnvloed door verschillende factoren. Deze factoren hebben te maken met verschillende elementen zoals:

- de werknemer (slachtoffer): zijn houding of persoonlijkheid kan geweld op het werk in de hand werken
- de klant of derde: houding of persoonlijkheid
- de interactie/communicatie tussen werknemer en derde
- de arbeidsorganisatie
- de werkomgeving

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de risicofactoren. Vaak doen verschillende factoren zich gelijktijdig voor waardoor het risico op geweld op het werk groter wordt.



#### Voorbeelden/verduidelijking

#### Werknemer

- machtspositie of autoriteit	- beslissingen hebben een impact op de klant, bv. sollicitant wel of niet naar een sollicitatiegesprek sturen
- taak	- omgang met waardevolle zaken (geld, juwelen,...) - inspectie- of controlefunctie
- houding	- onvriendelijk, kortaf, superieur
- beperkte communicatievaardigheden	
- beperkte assertiviteit	
- geslacht, leeftijd, ervaring	- vrouwen en jongeren zijn vaker slachtoffer
- opvallende fysieke kenmerken	- loenzen, hazelip
- kledij	- opvallend ouderwets, schreeuwerige kleuren
-...	

#### Klant of derde

- houding	- wil absoluut gelijk halen, macho, autoritair
- emotionele toestand	- machteloos, ontgoocheld, gefrustreerd
- sociale of gezondheidsprobleme	- financiële zorgen, trauma, ziekte van familieleden
- onder invloed	- dronken, gedrogeerd
- persoonlijkheidsstoornissen	- bv. psychose
-...	

#### Interactie/communicatie

- taal	- personen spreken een andere taal, kunnen zich onvoldoende goed uitdrukken in een taal die voor beiden verstaanbaar is
- ander opleidingsniveau	- verschillen in opleiding leiden tot het anders interpreteren van woorden, gebaren; het niet begrijpen van bepaalde woorden of zinnen



- gebruik van vakjargon	- veelvuldig gebruik van vaktermen die maar door een van beide partijen begrepen wordt
- culturele of religieuze verschillen	- culturele of religieuze verschillen leiden tot het verkeerd begrijpen/interpreteren van woorden of gebaren
- vooroordelen	- vooroordelen op basis van bv. uiterlijke kenmerken, taal, kunnen leiden tot voorbarige conclusies, onbegrip
- slechthorenden of doven	- een van beide partijen kan niet of onvoldoende horen
- spraakgebrek	- stotteren, lispelen
-...	

**Organisatie**

- contact met publiek	- contact met klanten, leveranciers, sollicitanten
- lange wachttijden, onaangepaste openingstijden	- klanten moeten lang wachten; de diensten zijn slechts beperkt open of op weinig toegankelijke uren
- tijdstip, periode	- bv. periode voor de overhandiging van maaltijdcheques, periode van nieuwjaarsrecepties
- personeelstekort	- beperkt aantal mensen staan in voor de opvang van klanten
- onduidelijke procedures voor opvang/omgang met klanten, leveranciers, patiënten,...	- bv. waar aanmelden, registreren of niet, onduidelijke of beperkte mededelingen
- huisbezoeken	- werknemer moet op bezoek bij particuliere klanten (bv. thuisverpleging)
- alleen of geïsoleerd werk	- bv. personeel in tankstations
- onregelmatige werktijden, nachtwerk	- bv. nachtverpleging
- onduidelijke werkorganisatie, slechte afspraken	- niet duidelijk wie voor wat instaat
- strakke deadlines	- verhoogt de werkdruk, stress, ergernis
- herstructurering	- onzekerheid
-...	

**Werkomgeving**

- afgesloten werkplek	- de werkplek is niet zichtbaar voor collega's/anderen, bv. onthaalbalie
- onaangename werkruimten	- slecht ingericht, onaangename kleuren, weinig verluchting, eng, te warm, te koud
- lawaai	- lawaai werkt ergernis, stress, frustratie in de hand
- slechte verlichting, donker	- bv. bedrijfsparking
- geen vluchtmogelijkheden	- werknemer kan niet weg
- aanwezigheid, binnen handbereik, van materieel dat makkelijk als wapen kan gebruikt worden	- bv. briefopener
- afwezigheid van een barrière	- geen balie, scherm, glas of tafel
- afwezigheid van een beveiligingscamera, toegangscontrole,...	- geen controle van de toegang tot de werkplekken (codes, badges,...)
- afwezigheid van alarmmiddelen	- bv. alarmknop in een bank
- bedrijf/kantoor in een onveilige buurt	
-...	



## 2.2 Risicoberoepen

Volgende beroepen hebben vaker te maken met geweld op het werk:

- regelmatig contact met het publiek bv. loketbedienden
- omgaan met geld of waardevolle goederen bv. kassierster, geldtransporteurs
- de zorgsector of het onderwijs bv. verpleging
- controlerende taken bv. controleurs bij het openbaar vervoer
- contact met potentieel gewelddadige personen bv. cipers
- alleen geïsoleerd werk bv. conciërge

## 2.3 Preventiemaatregelen

Door het nemen van gepaste maatregelen kan het risico op geweld op het werk vermeden of beperkt worden.

	Voorbeelden/verduidelijking
<b>Technische maatregelen</b>	
- inrichting van de werkruimten	- aangepast kleurgebruik, voldoende verlichting, aangepaste wachtruimten (voldoende zitplaatsen, verluchting,...)
	- zichtbaar voor anderen (collega's, publiek)
- inrichting van het terrein rond de onderneming	- geen voorwerpen die als wapen kunnen gebruikt worden bv. schaar, cutter
- voorzien van afschermingen	- voldoende verlichting op de parking
- voorzien van bewaking	- schermen, loketten, glazen wanden (geen poster op venster of glazen wand)
- voorzien van alarmmiddelen	- videobewaking, toegangscontrole, toegangssluisen
	- noodknop, noodomroepsystemen
<b>Organisatorische maatregelen</b>	
- procedures voor opvang van klanten, leveranciers,...	- bepalen hoe de registratie verloopt, wat de openingstijden zijn
	- transparante communicatie t.o.v. derden om hen vertrouwd te maken met de toegang, de opvang,... (signalisatie, mededelingen, instructies)
- communicatieprocedures vastleggen	
- maatregelen voor piekbelastingen of -momenten	- bv. extra personeel
- alleenwerk zoveel mogelijk vermijden	
- interne communicatie en opleiding	- algemene communicatie verzorgen over de risico's i.v.m. geweld op het werk, de preventiemaatregelen, de procedures
	<b>TIP:</b> gebruik hiervoor de informatiefiche met tips voor de uitzendkracht
- aanwezigheid waardevolle voorwerpen beperken	- niet teveel geld in de kassa



### Individuele maatregelen

- opleiding

- conflictbeheersing, assertiviteitstraining

**TIP:** gebruik hiervoor het document *Gewelddadige feiten voorkomen bij intake: tips voor de uitzendconsulent*

- supervisie

- selectie (juiste persoon voor de job), regelmatig toezicht en evaluatie

## 3. Praktische aanpak

Ondanks alle preventiemaatregelen kunnen zich toch gewelddadige feiten voordoen op het werk. Dan is een gepaste opvang en nazorg noodzakelijk. Slachtoffers van een incident voelen zich immers vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen moeten ze het werk voor kortere of langere tijd neerleggen.

Door een goede opvang en nazorg gaan de slachtoffers sneller aan het werk. Langdurig ziekteverzuim wordt vermeden.

Bovendien is het een wettelijke verplichting om de nodige opvolging uit voeren en zo een herhaling van de feiten te voorkomen.

Ook het registreren van de feiten is belangrijk. Het helpt om de feiten op te volgen en vergemakkelijkt de nodige analyses voor het nemen van preventiemaatregelen.

### 3.1 Opvang en nazorg van slachtoffers

Opvang van het slachtoffer gebeurt onmiddellijk na het incident door het bedrijf zelf. Nazorg is er in een 2de fase en kan zowel intern als extern georganiseerd worden. Voor nazorg worden meestal professionelen ingeschakeld. Nazorg hoeft niet in alle gevallen (en enkel als het slachtoffer er zich goed bij voelt) maar kan latere klachten en problemen voorkomen.

#### Tips voor de opvang

Opvang biedt u best onmiddellijk na de traumatische ervaring. Deze opdracht komt toe aan de rechtstreeks leidinggevende. Is die er niet, dan kan een collega dat ook doen. Het gaat er om dat de veiligheid zowel voor het slachtoffer als voor de omgeving hersteld wordt.

#### Slachtoffer opvangen

- Zorg dat de werknemer zijn verhaal kwijt kan
- Kies hiervoor een veilige en rustige omgeving, een slachtoffer voelt zich immers onzeker en bedreigd
- Geef steun en erkenning
- Ga na waar de ander behoefte aan heeft (alleen zijn, naar huis gaan, medische zorg...)
- Zorg voor eventuele begeleiding naar EHBO, ziekenhuis
- Noteer reeds een aantal feiten zodat de registratie achteraf makkelijker verloopt
- Geef aan dat er verdere opvolging en steun is (nazorg)

#### Werking verzekeren

- Neem eventueel onmiddellijke maatregelen om de veiligheid te herstellen bv. toegangscontrole, raam herstellen,...
- Organiseer eventueel de overname van de taken van het slachtoffer
- Zorg indien nodig voor de opvang van getuigen
- Zorg voor een duidelijke communicatie naar alle collega's over de feiten (anders gaan dergelijke verhalen een eigen leven leiden)

#### Nazorg

In ernstige gevallen van geweld op het werk kan nazorg zowel voor de slachtoffers als voor de getuigen aangewezen zijn aangezien mensen nogal eens de neiging hebben om hun draagkracht te overschatten. Toch moet nazorg niet worden opgedrongen aan het slachtoffer, wel sterk aangeraden.



#### Nuttige links voor opvang en nazorg van slachtoffers

- [www.wvc.vlaanderen.be/welzijnjustitie/slachtofferhulp/index.htm](http://www.wvc.vlaanderen.be/welzijnjustitie/slachtofferhulp/index.htm)
- [www.icoba.be](http://www.icoba.be)
- [www.pobos.be](http://www.pobos.be)
- [www.iswlimits.be](http://www.iswlimits.be)
- [www.slachtofferrechten.just.fgov.be/victimenl/index.htm](http://www.slachtofferrechten.just.fgov.be/victimenl/index.htm)

### 3.2 Opvolging

- Zorg ervoor dat de eerste disciplinaire stappen worden gezet ten aanzien van de dader, verwittig eventueel de politie
- Geef het incident aan bij de arbeidsongevallenverzekering
- Verwittig de directie
- Verwittig de vertrouwenspersoon en/of de preventieadviseur psychosociale aspecten zodat eventueel de wettelijke procedure kan opgestart worden
- Verwittig eventueel de familie van het slachtoffer zodat ook zij kunnen meewerken aan de opvang

### 3.3 Registratie

Elk gewelddadig feit gepleegd door een derde t.o.v. een werknemer moet geregistreerd worden. Registratie is meer dan een louter wettelijke verplichting. Het helpt om een inzicht te krijgen in de aard, de omvang en de achtergrond van geweld. Bovendien maakt het helpt om een inzicht te krijgen in de aard, de omvang en de achtergrond van geweld en om maatregelen bij te sturen.

#### Elementen

- Wat is er gebeurd?
- Waar?
- Wanneer?
- Aanleiding?
- Welke middelen gebruikte de agressor?
- Wie of wat was het doelwit van het gedrag?
- Wat zijn de gevolgen voor het slachtoffer: behandeling, werkongeschikt,...?
- Zijn er getuigen?
- ...

#### Melden van de feiten

Om de registratie van de feiten te vergemakkelijken, kan een formulier ter beschikking gesteld worden van de werknemers. Hierop kunnen ze de belangrijkste gegevens vermelden, zie Formulier Melding van de feiten.



### 3.4 Aandachtspunten

#### Uitzendkracht = slachtoffer

Als het slachtoffer een uitzendkracht is, dan zorgt de inlener voor de opvang en de nazorg. De inlener brengt wel het uitzendbureau op de hoogte van de feiten.

- Tussen uitzendconsulent en inlener (leidinggevende en/of preventieadviseur psychosociale aspecten)
  - Wat is er voorgevallen?
  - Welke acties zijn er al ondernomen (opvang, onmiddellijke maatregelen)?
  - Welke maatregelen zijn gepland om een herhaling van de feiten te voorkomen?
  - Is bijsturing vereist van de onthaalprocedure van uitzendkrachten?
  - Wat is reeds gedaan voor de aangifte en de registratie?
  - Is er nazorg gepland?
  
- Tussen uitzendconsulent en uitzendkracht
  - Luister naar het verhaal van de uitzendkracht
  - Geef informatie over de opvolging, de nazorg
  - Ga na wat dit betekent voor het hervatten van de job
  - Informeer de uitzendkracht (wat is geweld op het werk, wat doen als je te maken krijgt met geweld op het werk, waar kan je terecht);

**TIP:** gebruik hiervoor de informatiefiche voor de uitzendkracht

  - Ondersteun het slachtoffer (uitzendkracht)
  - Volg de feiten en de klachten bij de inlener mee op en overleg met de inlener om een herhaling van dergelijke feiten in de toekomst te vermijden

#### Uitzendconsulent = slachtoffer

Als het slachtoffer een eigen medewerker is, bv. uitzendconsulent, dan staat het uitzendbureau in voor de opvang en de nazorg.

##### Aandachtspunten voor slachtoffers

- meld elk geval van geweld: bekijk geweld niet als iets vanzelfsprekend, iets wat bij de job hoort en wat je erbij moet nemen
- vermeld zoveel gegevens over de feiten zoals datum, tijdstip, plaats, namen van getuigen, een verslag van de feiten en andere nuttige gegevens (zie ook Formulier Melding van de feiten): een goede melding helpt de registratie en de opvolging door de werkgever; het is ook belangrijk voor een eventuele aangifte bij de arbeidsongevallenverzekeraar en de politie
- overschat uw draagkracht niet: het is normaal dat u na een geval van geweld problemen ervaart (zowel lichamelijk, gedragsmatig als emotioneel) en dan is het belangrijk dat u steun zoekt
- breng eventueel uw familie of vrienden op de hoogte zodat ze u kunnen helpen bij het verwerkingsproces
- zoek professionele hulp indien nodig

##### Aandachtspunten voor het uitzendbureau

- Informeer bij de naburige uitzendkantoren of ze geconfronteerd worden met vergelijkbare feiten van geweld of feiten die eenzelfde oorsprong hebben
- Breng de politie op de hoogte van elk feit van geweld t.o.v. van de uitzendconsulenten zoals fysiek geweld, maar ook stalking en dreigmails
- ...



## 4. Gewelddadige feiten voorkomen bij intake: tips voor de uitzendconsulent

Dit document is afzonderlijk beschikbaar op de DVD en kan ook gedownload worden op [www.p-i.be](http://www.p-i.be). U kan het document personaliseren met een logo, bijkomende informatie...Wat u zoal kan toevoegen, vindt u aangegeven onder de vorm van korte tips.

Als uitzendconsulent voert u dag in dag uit gesprekken met derden. Meestal verloopt alles prima maar er hoeft er maar eentje uit de hand te lopen en u kunt het slachtoffer worden van geweld op het werk. In dergelijke situaties is het belangrijk om de juiste houding aan te nemen. Lichaamstaal, woorden, gedrag kunnen helpen om te vermijden dat een potentieel gevaarlijke situatie daadwerkelijk ontspoord.

### Preventie

Indien je op voorhand weet dat het om een moeilijk gesprek (potentieel gevaarlijk) gaat

	Voorbeelden/verduidelijking
Bereid de moeilijke gesprekken voor	dossier bestuderen, anderen raadplegen om na te gaan hoe uw gesprekspartner eventueel zal reageren, argumenten bedenken
Overleg met uw collega's en uw overste om na te gaan hoe u (verbaal) geweld kan voorkomen <b>TIP:</b> <i>maak deze procedure for-meler, bv. breng steeds persoon X op de hoogte</i>	een andere ontvangstruimte (bv. gesprek voeren in een rustige vergaderzaal, maar in het gezichtsveld van anderen i.p.v. in lawaaierig landschapskantoor) <b>TIP:</b> <i>verduidelijk welke ruimte</i>
Voorzie scenario's om pauzes in te lassen	een telefoon van een collega

### Tijdens een gesprek

	Voorbeelden/verduidelijking
Voer een open en duidelijk gesprek	luisteren, gesprekspartner niet onnodig onderbreken, herhaal regelmatig elementen om aan te tonen dat je het begrepen hebt
Blijf de situatie meester	gesprekstoel op normaal niveau houden (niet luider of hoger praten), respectvol blijven
Hou contact met uw gesprekspartner	oogcontact houden, zet u op hetzelfde niveau (allebei zitten of staan)
Geef uw gesprekspartner duidelijk aan waar de grenzen liggen	fysiek afstand houden, het niet accepteren van bepaald woordgebruik zoals vloeken, het niet aanvaarden van schreeuwen
Wijs op de gevolgen van een onaangepast gedrag van je gesprekspartner <b>TIP:</b> <i>geweld kan niet aanvaard worden noch van klanten noch van sollicitanten en het moet duidelijk zijn dat daar gevolgen aan verbonden zijn. Bedenk vooraf wat de eventuele gevolgen kunnen zijn bv. schrappen van een sollicitant en zorg ervoor dat deze gevolgen ook in de praktijk kunnen doorgevoerd worden. Anders klinken ze niet realistisch.</i>	een einde maken aan het gesprek, de gevolgen ook effectief uitvoeren bij het volhouden van een onaangepast gedrag door uw gesprekspartner
Wacht niet tot de situatie uit de hand loopt. Reageer tijdig	



## Verlies van controle

	Voorbeelden
Indien de situatie uit de hand dreigt te lopen, maak een einde aan het gesprek of organiseer een oponthoud	een fotokopie maken, een document opzoeken, advies vragen aan een collega, overleggen met een hiërarchische overste
Maak indien nodig gebruik van de noodmaatregelen (indien voorzien) <b>TIP:</b> <i>enkel vermelden indien er noodmaatregelen zijn en in dat geval duidelijk aangeven welke en hoe ze moeten gebruikt worden</i>	noodknop, noodoproep
Overleg met uw overste over hoe de situatie verder moet aangepakt worden	het gesprek verderzetten samen met een collega, organiseren van een toezicht (situatie in het oog houden vanop afstand), een collega neemt het gesprek over, beëindigen van het gesprek
Indien beslist werd om het gesprek verder te zetten, ga dan voor uzelf na of u de situatie aankan	



## 5. Checklist: inschatten van het risico op geweld op een werkpost

Dit document is afzonderlijk beschikbaar op de DVD en kan ook gedownload worden op [www.p-i.be](http://www.p-i.be).  
U kan het document personaliseren met een logo, bijkomende informatie...

Deze checklist is een handige leidraad die u kunt gebruiken tijdens een bezoek aan of een gesprek met de inlener om uit te maken of de uitzendkracht een risico loopt op geweld op het werk en welke bijkomende maatregelen eventueel nodig zijn.

Is er een verhoogde kans op geweld op het werk?	
<input type="checkbox"/>	Brengt de job/het beroep een verhoogd risico met zich mee? Omschrijf job/beroep en de aspecten die aanleiding kunnen geven tot geweld op het werk bv. regelmatig contact met het publiek, zie ook <a href="#">Risicoberoepen (2.2)</a>
<input type="checkbox"/>	Zijn de omstandigheden/werkomgeving ongunstig? Omschrijf de aspecten van de werkomgeving, bv. de afwezigheid van fysieke barrières met het publiek, zie ook <a href="#">Werkomgeving (2.1)</a>
<input type="checkbox"/>	Zijn er organisatorische elementen die geweld in de hand werken? Omschrijf de organisatorische elementen, bv. geïsoleerd werken, zie ook <a href="#">Organisatie (2.1)</a>
<input type="checkbox"/>	Zijn er individuele eigenschappen bij de uitzendkracht die de kans op geweld verhogen? Omschrijf de eigenschappen in kwestie, bv. weinig ervaring, jong, zie ook <a href="#">Werknemer (2.1)</a>
Preventiemaatregelen	
<input type="checkbox"/>	Moeten er extra maatregelen genomen worden om geweld op het werk te voorkomen?
	<input type="checkbox"/> Technisch bv. scherm, zie ook <a href="#">Technische maatregelen (2.3)</a>
	<input type="checkbox"/> Organisatorisch bv. niet alleen werken, zie ook <a href="#">Organisatorische maatregelen (2.3)</a>
	<input type="checkbox"/> Individueel bv. bijkomende opleiding, zie ook <a href="#">Individuele maatregelen (2.3)</a>
	Omschrijf de nodige maatregelen
Opvang en noodmaatregelen	
<input type="checkbox"/>	Zijn er procedures voor opvang en nazorg? Omschrijving van de procedures
<input type="checkbox"/>	Zijn er specifieke noodnummers? Noteer de nummers
<input type="checkbox"/>	Wat zijn de contactgegevens van de preventieadviseur psychosociale aspecten? Noteer de contactgegevens
<input type="checkbox"/>	Wie geeft welke informatie en wanneer? Maak de nodige afspraken - onthaalprocedure



## 6. Geweld voorkomen op het werk: tips voor de uitzendkracht

Dit document is afzonderlijk beschikbaar op de DVD en kan ook gedownload worden op [www.p-i.be](http://www.p-i.be). U kan het document personaliseren met een logo, bijkomende informatie... Wat u zoal kan toevoegen, vindt u aangegeven onder de vorm van korte tips. U kan deze informatiefiche samen met het formulier "Melding van de feiten" verspreiden

### Geweld op het werk

#### Wat is het?

Geweld op het werk zijn agressieve feiten ten opzichte van werknemers. Het kan zowel gaan over verbaal geweld (schelden, beledigen) als non-verbaal geweld (obscene gebaren), over bedreigingen (dreig e-mails, een mes trekken) of fysiek geweld (slaan).

**TIP:** voeg een reëel voorval toe (anoniem)

#### Hoe reageren?

##### 1 Pas uw houding aan

- hou steeds voldoende afstand tot de agressor
- zorg wel dat u oogcontact houdt
- plaats u op hetzelfde niveau (allebei zitten of staan)
- blijf steeds beleefd en kalm
- vermijd agressief gedrag (bruuske bewegingen, gekruiste armen, handen in de zij, wijzen met de vinger,...)
- spreek duidelijk zonder uw stem te verheffen
- maak duidelijk waar de grenzen liggen

##### 2 Vraag hulp

- Indien u de situatie niet alleen de baas kan, aarzel dan niet om meer ervaren personen in te schakelen
- aarzel niet om de ruimte te verlaten en hulp te zoeken
- roep om hulp indien nodig

**TIP:** geef aan welke hulp beschikbaar is, bv. bewaking, en/of vermeld een noodnummer, en/of geef aan welke alarmmiddelen er zijn, bv. alarmknop

#### Opgelet: doe dit nooit!

- Een woedend persoon aanraken
- Uw eigen veiligheid in gevaar brengen
- Een defensieve of agressieve houding aannemen

#### Wie contacteren?

Bent u slachtoffer van geweld op het werk?

##### 1 Meld dit aan uw leidinggevende

Naam:

Tel. en/of e-mail:

##### 2 Meld het aan de vertrouwenspersoon en/of preventieadviseur psychosociale aspecten

Naam preventieadviseur psychosociale aspecten:

Tel. en/of e-mail:

Naam vertrouwenspersoon:

Tel. en/of e-mail:

##### 3 Meld het aan het uitzendbureau

Naam:

Tel. en/of e-mail:

**TIP:** pas deze gegevens aan en vul aan met de nodige contactgegevens.

## 7. Formulier: melding van de feiten

Dit document is afzonderlijk beschikbaar op de dvd en kan ook gedownload worden op [www.p-i.be](http://www.p-i.be).  
U kan het document personaliseren met een logo, bijkomende informatie... Wat u zoal kan toevoegen, vindt u aangegeven onder de vorm van korte tips.  
U kan dit formulier samen met de informatiefiche: tips voor de uitzendkracht verspreiden

### Formulier voor het melden van feiten van geweld op het werk

Slachtoffer: Naam en voornaam

**TIP:** voeg velden toe die in uw organisatie vereist zijn voor de identificatie van het slachtoffer

Wanneer vonden de feiten plaats?  
Datum

Waar gebeurden de feiten?  
Plaats

Beschrijving van de feiten

- aanleiding
- omstandigheden
- wat is er gezegd (verbaal geweld)
- wat is er gebeurd (non-verbaal, fysiek geweld)

Dader(s): na(a)m(en) van de personen verantwoordelijk voor de feiten

Getuigen

**TIP:** vermeld onderaan aan wie dit formulier moet bezorgd worden en hoe; contactgegevens vermelden

