

### PREVENTIE VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S

#### AGRESSIE DOOR DERDEN

#### PRINCIPE

Welzijnswet werknemers art. 32/2 §2

- De werkgever heeft de wettelijke verplichting om iedere werknemer te beschermen tegen psychosociale risico's wanneer zij hun werk uitvoeren.
- Werknemers in de uitzendsector kunnen slachtoffer worden van agressief gedrag van een niet-werknemer, een derde. Deze derde kan een uitzendkracht, een leverancier, een klant/opdrachtgever, ... zijn.
- De werkgever gaat na welke maatregelen getroffen moeten worden om dit psychosociale risico 'Agressie door derden' te voorkomen en te beperken.

#### DEFINITIE

Welzijnswet werknemers art. 32ter 1°

##### Geweld op het werk

- Elke feitelijkheid waarbij een werknemer of een andere persoon waarop deze wetgeving van toepassing is, psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van of als gevolg van het werk.
- Geweld op het werk onder de vorm van 'Agressie door derden' is agressief gedrag dat kan geuit worden door derden (externen) op de werkplek bijvoorbeeld leveranciers, klanten, bezoekers,... . In deze circulaire belichten we uitsluitend agressie door derden. Geweld of agressie door eigen collega's, wordt toegelicht in circulaire CIN 2014 05 "Preventie van psychosociale risico's op het werk".

##### Vormen van agressie

- Geweld op het werk uit zich hoofdzakelijk door handelingen die op een bepaald ogenblik gesteld worden, zoals bedreigingen, fysieke aanvallen (bijvoorbeeld toedienen van slagen, maar ook bedreigingen bij een gewapende overval, vernielen van materiaal,...) of verbale agressie (zoals verwijten, roepen en tieren,...).

#### RISICOANALYSE

Codex art. I.3-1

- Zoals besproken in de circulaire CIN 2014 05 "Preventie van Psychosociale Risico's", voert de werkgever een risicoanalyse uit met medewerking van de werknemers en dit op anonieme wijze.
- Het analyseren van het risico op agressie door derden dient a priori mee opgenomen te worden in de risicoanalyse. Bij agressie-incidenten gepleegd door derden, dient de werkgever na te gaan waar het huidige preventiebeleid faalt en hoe dit kan bijgestuurd worden.

##### Stappenplan

###### A priori

Algemeen wordt gesteld dat de werkgever de situaties en feiten dient te bepalen die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's. Met betrekking tot agressie door derden, dient de werkgever vast te stellen welke mogelijke risicofactoren er aanwezig zijn waarbij agressie door derden naar de eigen werknemers kan voorvallen.

###### Na incidenten van agressie door derden

De werkgever onderzoekt waar er hiaten zijn in de preventieaanpak waardoor agressie door derden naar de werknemers is kunnen voorvallen.

Een belangrijke bron van informatie over deze incidenten gepleegd door derden, is het **register van feiten door derden**.

In dit register van feiten door derden kunnen de werknemers feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag noteren waarvan zij menen het voorwerp te zijn geweest en die gepleegd zijn door personen

Codex art. I.3-3

Welzijnswet werknemers art. 32quincies

die niet tot het uitzendbureau behoren.

*Een voorbeeld van dit register en richtlijnen voor een correcte werkwijze, vindt u als bijlage aan de circulaire CIN 2014 18 Register van feiten door derden.*

Als de psychosociale risico's (zoals agressie door derden) niet te vermijden zijn, worden er secundaire en tertiaire preventiemaatregelen getroffen om schade te voorkomen of te beperken. Dit kan bijvoorbeeld zijn: hulp en (psychologische) ondersteuning aanbieden aan zij die menen het voorwerp te zijn geweest van feiten van geweld, die gepleegd zijn door personen die niet tot hun uitzendbureau behoren.

### PREVENTIE- MAATREGELEN

- De werkgever neemt specifieke maatregelen om de werknemers te beschermen wanneer zij tijdens de uitvoering van hun werk in contact komen met derden:

#### Aanduiden vertrouwenspersoon

Niet verplicht, zie CIN 2014 09 "Rol van de vertrouwenspersoon"

Wanneer er in uw uitzendbureau een vertrouwenspersoon is aangesteld, dan kunnen zij (die menen het voorwerp te zijn geweest van feiten van geweld, die gepleegd zijn door personen die niet tot uw uitzendbureau behoren) terecht bij de vertrouwenspersoon voor :

- (1) een luisterend oor;
- (2) advies;
- (3) de vertrouwenspersoon voert een interventie uit bij een andere persoon behorend tot het uitzendbureau (werkgever, lid van de hiërarchische lijn,...);
- ~~(4)~~ de vertrouwenspersoon houdt het register van feiten door derden bij indien er geen interne preventieadviseur psychosociale aspecten is.

#### Primaire preventiemaatregelen

##### Vastleggen procedure voor register van feiten door derden :

- beschikbaar stellen van register van feiten door derden;
- duidelijke richtlijnen weergeven over hoe de verklaringen dienen genoteerd te worden (Een voorbeeld van dit register en richtlijnen voor een correcte werkwijze, vindt u als bijlage aan de circulaire CIN 2014 18 "Register van feiten door derden");
- informeren dat dit register wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon indien er geen interne preventieadviseur psychosociale aspecten is. Wanneer er geen vertrouwenspersoon is aangesteld en er ook geen interne preventieadviseur psychosociale aspecten is, wordt het register bewaard door de interne preventieadviseur arbeidsveiligheid;
- toegang tot het register is er voor de werkgever, de vertrouwenspersoon, de preventieadviseur psychosociale aspecten en de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst;
- de werkgever laat de verklaringen inzake de feiten die in het register zijn opgenomen gedurende 5 jaren bewaren door de bevoegde personen.

##### Informatie geven aan de werknemers:

- informatie geven aan de werknemers over de modaliteiten om beroep te doen op de bevoegde preventieadviseur of de vertrouwenspersoon;
- vorming inrichten over omgaan met agressie door derden.

##### Verplichtingen van de hiërarchische lijn:

- vaststellen van de verplichtingen van de leden van de hiërarchische lijn betreffende preventie.

	<p><b>Secundaire en tertiaire preventiemaatregelen</b></p> <p><b>Begeleiding en opvang van de werknemers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wedertewerkstellingprocedure voor werknemers die gedurende lange tijd niet aan het werk zijn geweest nadat zij menen slachtoffer te zijn van geweld door derden;</li> <li>professionele posttraumatische opvang na traumatische gebeurtenis (tijdens de uitvoering van het werk).</li> </ul> <p><b>Treffen van sancties:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de werkgever zelf kan geen sanctie treffen ten opzichte van de derde, die wordt aangeduid als dader van geweld naar de werknemer;</li> <li>er kan klacht ingediend worden bij de politie. Duidelijke richtlijnen hierover vindt u in de circulaire CIN 2014 06 "Aangifte bij de politie van agressie door derden". Bij voldoende staving, kunnen er strengere sancties getroffen worden zoals bijvoorbeeld toegang ontzeggen tot het kantoor.</li> </ul>
	<p><b>Register van feiten door derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opdat de werkgever een globaal zicht zou hebben op de onrechtmatige gedragingen vanwege derden, voorziet de Codex in het bijhouden van een register van feiten door derden. In dit register kunnen de werknemers feiten van geweld (en pesterijen of ongewenst seksueel gedrag) noteren waarvan zij menen het voorwerp te zijn geweest en die gepleegd zijn door personen die niet tot hun uitzendbureau behoren.</li> </ul> <p><b>Opmerking</b> In de circulaire CIN 2014 18 "Register van feiten door derden" wordt het register verduidelijkt en in detail toegelicht.</p>
	<p><b>REGELGEVING</b></p> <p>Welzijnswet werknemers van 4 augustus 1996, Hoofdstuk V bis: Bijzondere bepalingen betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk, waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk; Codex I.3 - Preventie van psychosociale risico's op het werk.</p>

### Draagwijdte en doelstelling van de circulaire

Een circulaire herneemt de inhoud van een besluit in eenvoudige en klare taal. De informatie opgenomen in deze circulaire wordt gegeven ten louter indicatieve titel en houdt geenszins een raad of juridisch advies in. Preventie en Interim wijst elke aansprakelijkheid af voor enige schade die zou volgen, rechtstreeks of onrechtstreeks, uit een vergissing of een weglating in deze circulaire. Het gebruik van deze circulaire behoort tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de lezer.