



Systematische en degelijke begeleiding broodnodig ?

Het thema 'agressie op het werk' krijgt gelukkig stilaan meer aandacht. De komende jaren zal het ongetwijfeld verder in belang blijven toenemen. Idem dito voor wat betreft een meer systematische en degelijke begeleiding ervan. Naast de soms fysieke ongemakken van een "voorval", worden vaak psychologische wonden geslagen, die lang niet even vlug genezen. Het omgaan met agressief gedrag is in zekere zin een "risico- of aandachtfactor" geworden. Dit zowel voor de werknemers die vandaag aan de slag zijn, als voor hen die voor het beroep willen kiezen. Het kan bovendien een rol spelen in het tijdelijk of definitief verlaten van het beroep. De LBC-NVK organiseerde in een groot aantal instellingen in 2003 een uitgebreide bevraging. Hierna lees je meer over de resultaten en het plan van aanpak...

Verontrustend

In de bevraging van de LBC-NVK werden gegevens over omgaan met agressie in een ruim en gevarieerd staal van de voorzieningen in Vlaanderen verwerkt. Dit uit alle deelsectoren, uit alle groottes van voorzieningen en uit alle provincies in Vlaanderen. Conclusie is dat in vrijwel alle voorzieningen agressie in meer of minder mate aanwezig is. In vele voorzieningen is het wekelijks of zelfs dagelijks kost. Het verschijnsel heeft dus verontrustende vormen aangenomen. Een grote groep van het personeel ervaart het omgaan met agressie rondit als problematisch. Velen voelen zich op dit vlak onvoldoende getraind en opgeleid. Te lage personeelsbezetting, te grote leefgroepen, een complexere problematiek bij de gebruikers/bewoners, een onafgestemd opnamebeleid, een gebrek aan continuïteit, en uiteindelijk ook een gebrek aan een echt agressiebeleid in de voorziening, komen onmiskenbaar tot uiting. Een eerder verrassend aspect is het bijkomend voorkomen van

agressie van vrienden, relaties en familie van gebruikers/bewoners. Agressie komt voor in allerlei vormen. Verbale bedreigingen komen in alle deelsectoren zeer algemeen voor. Bij vier op vijf van de bevroegden komen ook fysieke bedreigingen voor, waarbij het voor een groot deel ook regelmatig tot werkelijk fysieke uitvallen komt. Schade aan infrastructuur en persoonlijke bezittingen komt niet gering aan bod. In één op drie van de bevroegde voorzieningen zeggen werknemers dat een "algemene agressieve sfeer van bedreiging" in de voorziening aanwezig is in hun beleving van het werk. Agressie wordt in vrijwel de helft van de bevroegde voorzieningen als een "geweten oorzaak" van arbeidsongeschiktheid aangegeven. Een absolute inschatting hiervan valt niet te maken. In één op drie weet men zeker dat er begeleiders vrijwillig vertrokken zijn omwille van de problematiek.

Afspraken

Wat de werknemers willen zijn duidelijke afspraken in geval van crisis, begrip en begeleiding. Dit zowel voor, tijdens als na een incident. In de helft van de bevroegde voorzieningen bestaan geen afspraken of regels over het probleem. Waar deze wel bestaan, worden ze volgens de werknemers in één op drie van de gevallen niet nageleefd. Niet eens de helft beschikt over hulpmiddelen of specifieke infrastructuur (bijvoorbeeld verwijderruimte, alarmsysteem...). Investerings voor de veiligheid van het personeel en bewoners zijn beperkt. Alleen een GSM lost de zaak niet op, en zelfs dat is vaak al te veel gevraagd. Dit is bitter weinig in vergelijking met de investeringen voor bijvoorbeeld brandveiligheid in de voorzieningen. Er moet absoluut werk gemaakt te worden van degelijke en betrouwbare alarmsystemen, minstens in "risicovoorzieningen". Slechts één op tien werknemers vindt zichzelf voldoende opgeleid om om te gaan met agressie. De helft heeft nog nooit enige vorming van welke aard dan ook gehad. In meer dan de helft van de instellingen is er geen registratie voorzien van de voorvallen. Waar dit wel bestaat, wordt er in 30 procent volgens de bevroegden daarna niets mee gedaan.

Opvang en begeleiding van slachtoffers is bij minder dan één op drie van de bevroegden aanwezig, zelfs daar waar men stelt dat feitelijke agressie dagelijks voorkomt. Dit alles roept toch wel ernstige vragen op. Tenslotte kan ook de vakbond meer inspanningen leveren om het onderwerp beter aan bod te brengen in de werking van de comités voor preventie en bescherming op het werk en van de vakbondsafvaardigingen. Hier kunnen de bonden zeker systematischer nuttig werk leveren en dat zijn ze ook vast van plan.

Project

De LBC-NVK bleef niet bij de pakken zitten. Als eerste stap lanceerde de LBC-NVK in het voorjaar van 2003 een constructief project: vanuit het Sociaal Fonds van de sector een zeer belangrijke financiële inspanning leveren voor de ondersteuning in het "omgaan met agressie". Alle voorzieningen, groot én klein, kunnen gratis of tegen een geringe kostprijs een beroep doen op professionele ondersteuning, vorming en diensten in het "omgaan met agressie". Géén algemeen maatpak, maar vraaggericht in te vullen volgens de specifieke noden en situaties, aansluitend bij het vormingsbeleid van de voorziening of dienst.

Ze gaan me een watje vinden....

Icoba-campagne 'Rambo werkt hier niet: praat voor je door-slaat'



Agressief gedrag tegen hulpverleners komt vaak voor. Toch is praten over agressie niet evident. In oktober lanceert **icoba** de campagne: "Rambo werkt hier niet: praat voor je door-slaat." Bedoeling is om praten over agressie in de hulpverlening te bevorderen. Dat is de eerste stap als je agressie wil beheersen.

Met posters, brochures en een knipselkrant brengt **icoba** dit thema onder de aandacht. Zowel voor individuele hulpverleners als voor organisaties reikt **icoba** tips en handvaten aan. Hoe en waarom je een agressiebeleid opzet is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Alle organisaties uit de Vlaamse opvoedings- en huisvestingssector krijgen in de loop van oktober - november een pakketje per post toegestuurd.

Het materiaal is ook gratis te downloaden op www.icoba.be.

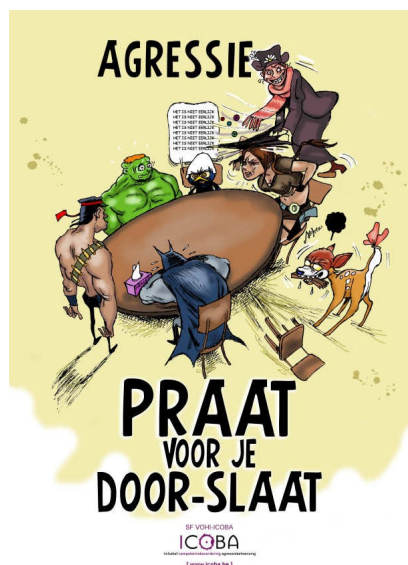
Agressie: een beroepsrisico?

Iedereen die in de hulpverlening werkt, loopt het risico om schokkende gebeurtenissen mee te maken. Poetsvrouwen, opvoeders, gezinsbegeleiders, stafleden. De ene al meer dan de andere. Ook herhaaldelijke confrontatie met kleinere voorvallen als dreigende sfeer en verbale agressie wegen soms zwaar.

In België zijn geen globale cijfers over het aantal agressie-

incidenten in de hulpverleningssector. Verschillende enquêtes wijzen er toch op dat hulpverleners vaak met agressie in aanraking komen. 80 à 90 % van het opvoedend personeel zou maandelijks met minstens verbale agressie geconfronteerd worden. Systematische registratie van incidenten gebeurt echter veel minder.

Praat voor je door-slaat



Vastgeroeste ideeën maken het mensen moeilijk om over agressie te praten.

Denken dat het bij de job hoort. Bang zijn dat collega's je niet geschikt vinden voor de job. Angst hebben om iets verkeerd te zeggen als een collega het slachtoffer is.

Met "praat voor je door-slaat" maakt IcoBa het belang van praten duidelijk. Zowel om de gevolgen van een agressie-incident te verminderen als om het aantal agressie-incidenten te doen dalen.

Beleid

Heel wat voorzieningen proberen agressie en de gevolgen ervan terug te dringen. Agressie zal er altijd zijn: het is niet uit te roeien. Wel te beheersen. En daarin speelt het beleidsniveau een centrale rol. Een doordacht en allesomvattend beleid zorgt er voor dat er minder agressie is. Risico-analyse, gerichte vorming, registratiesystemen, ..., het zijn allemaal mogelijkheden om agressie en haar kosten te verlagen.

Die kosten bevinden zich op verschillende gebieden. Agressie beschadigt de hulpverleningsrelatie. Medewerkers worden bang, boos of verliezen plezier in het werken. Financieel wegen ziekteverzuim en personeelsverloop zwaar door voor organisaties.

Gedeelde verantwoordelijkheid

De welzijnswet (1996) en de 'pestwet' (2002) benadrukken dat werkgevers verplicht zijn om preventiemaatregelen te nemen en nazorg te voorzien in geval van geweld en pesterijen op het werk. In haar campagne benadrukt Icoba dat agressiebeheersing een gedeelde verantwoordelijkheid is. Werkgevers en werknemers hebben elk, op hun niveau, hun taak hierin. Belangrijk is om met elkaar in gesprek en aan de slag te gaan.

www.icoba.be

Hoe maak je agressie bespreekbaar? Wat is goede nazorg? Hoe kan je agressie voorkomen? Werken aan een agressiebeleid roept heel wat vragen op. Zoek je informatie en materiaal om je op weg te helpen? Kijk dan eens op www.icoba.be . Op deze site kunnen organisaties uit de Vlaamse opvoedings- en huisvestingssector campagnemateriaal bestellen en/of downloaden.

Wie en wat is Icoba?

Doelstelling

Icoba is het Initiatief COmpetentieBevordering Agressiebeheersing: een kennis- en expertisecentrum van en voor de sector 319. Het uitgangspunt van Icoba: elke medewerker heeft recht op veiligheid en welzijn.

Kerntaken

- Bevorderen van een structurele aanpak van agressie
- Stimuleren, ondersteunen en bevorderen van competent omgaan met agressie

Werkwijze

- Aanbieden van info én financiële tussenkomst bij vorming en begeleidingen rond agressie tegen medewerkers.
- Sensibiliseren en organiseren van studiedagen.
- Op vraag, op maat aanbieden van advies en ondersteuning aan organisaties.

Agressie tegen hulpverleners hard aangepakt

zondag 15 oktober 2006 10:11

Minister van Binnenlandse Zaken Johan Remkes (VVD) werkt aan een actieplan om iets te doen aan het geweld en de hufferigheid waarmee hulp- en dienstverleners in toenemende mate te maken hebben.

De straffen voor het uitschelden, bedreigen of aanvallen van ambulancepersoneel of medewerkers van de sociale dienst gaan omhoog. En de politie zal dit soort zaken een hogere prioriteit geven, zei de minister zaterdagavond in het televisieprogramma [NOVA](#).



Drie medewerkers aangevallen met een mes

In het actieprogramma dat deze maand af moet zijn staat ook dat de geleden schade altijd zou moeten worden verhaald op de agressor.

Hoewel de registratie van incidenten volgens de minister moet worden verbeterd, bevestigt hij een bij vrijwel iedereen wel bekend beeld: (verbaal) geweld tegen baliemedewerkers, de politie of ambulancepersoneel neemt schrikbarend toe.

[Afgelopen maandag](#) is een goed voorbeeld: drie medewerkers van de sociale dienst in Zeist werden met een mes aangevallen door een cliënt die zijn uitkering was kwijtgeraakt.

Volgens Remkes is het erg belangrijk dat iedereen aangifte doet. Ook wil hij aandacht voor het gebruik van alcohol en drugs. Vooral onder jongeren is dat 'een maatschappelijk probleem van de eerste orde'. De minister wil kijken naar de verkrijgbaarheid van alcohol. Zo zijn supermarkten steeds langer open, en mogelijk zou daarom in winkels in uitgaansgebieden geen alcohol meer verkocht moeten worden.

Agressie tegen hulpverlening neemt toe.

CNV wil agressie tegen ambulancepersoneel aanpakken

RIJSWIJK

Voorzitter **Jaap Jongejan** van de CNV BedrijvenBond wil dat er actie wordt ondernomen tegen de agressie waarvan ambulancepersoneel nogal eens slachtoffer wordt. Die agressie komt vaak voort uit verkeerde verwachtingen en voorstellingen van het werk van de medewerkers, aldus Jongejan. Hij wil samen met werkgevers en overheid een voorlichtingscampagne om het belangrijke werk van deze hulpverleners voor het voetlicht te brengen.

De campagne moet mensen bijvoorbeeld duidelijk maken dat ambulancehulpverleners een patiënt moet stabiliseren voordat hij of zij wordt vervoerd. Ongeruste getuigen begrijpen vaak niet waarom de patiënt niet ogenblikkelijk naar een ziekenhuis wordt gebracht. Daarop volgt dan de agressie.

"Dat is onaanvaardbaar. En dat moeten we ook snel duidelijk maken", aldus Jongejan. Afgelopen weekeinde werd in Amsterdam een ambulancemedewerker mishandeld terwijl hij aan het werk was. Aangifte doen is wel een goede zaak, aldus Jongejan, maar zal het probleem niet helemaal oplossen. "Dan is het kwaad al geschied."

Vuistslag

Het was een 47-jarige ambulancemedewerker die in de nacht van vrijdag op zaterdag in Amsterdam een vuistslag in zijn gezicht kreeg. De man wilde een vrouw helpen die onwel was geworden in een café. De dochter van het slachtoffer raakte overstuur en gaf de man een klap. De vrouw wilde dat haar moeder werd opgenomen in een ziekenhuis, maar volgens de ambulancemedewerkers was dat niet nodig omdat zij het slachtoffer ter plekke konden behandelen.

Het was al het zoveelste incident met ambulancepersoneel de afgelopen maanden in Amsterdam. Begin juli hebben familieleden van een man die een hartaanval kreeg, het toegesnelde ambulancepersoneel ernstig gehinderd en bedreigd. Half juni belaagde een groep dronken jongeren in het Mirandabad in Amsterdam hulpverleners die op weg waren naar een jongen die onwel was geraakt.

. AMSTERDAM - Een 47-jarige ambulancemedewerker kreeg in de nacht van vrijdag op zaterdag in Amsterdam een vuistslag in zijn gezicht. Hij wilde een vrouw helpen die onwel was geworden in een café in de Marnixstraat. De dochter van het slachtoffer raakte overstuur en gaf de man een klap, aldus een woordvoerder van de politie dinsdag. Het is het zoveelste incident met ambulancepersoneel de afgelopen maanden in Amsterdam.

De vrouw wilde dat haar moeder werd opgenomen in een ziekenhuis, maar volgens de ambulancemedewerkers was dat niet nodig omdat zij het slachtoffer ter plekke konden behandelen. De emoties liepen volgens de politie

hoog op. De ambulancemedewerker raakte niet ernstig gewond, maar heeft wel aangifte gedaan van de klap. De vrouw kreeg later uitleg hoe hulpverleners werken en wil in een brief haar spijt betuigen aan de ambulancemedewerker.

Begin juli hebben familieleden van een man die een hartaanval kreeg, het toegesnelde ambulancepersoneel ernstig gehinderd en bedreigd. Er is toen alleen aangifte gedaan wegens vernieling van de ambulance, niet van de bedreiging. Half juni belaagde een groep dronken jongeren in het Mirandabad in Amsterdam hulpverleners die op weg waren naar een jongen die onwel was geraakt.