

HR-atelier

“Omgaan met agressie”

Welkom!

8/03/2024



AGENTSCHAP
OVERHEIDSPERONEEL



HR-atelier 8/3 – CORP(I)

C | Het HR-atelier binnen de HR-netwerk-initiatieven

O | Kennisdeling en ervaringsuitwisseling o.l.v. HR BP's (AgO faciliteert)

R | O.a. vertrouwelijkheid, respect, in principe geen opname of verslaggeving

P | Zie agenda (volgende slide)

(I) | (Is gewenst, er is alleszins ruimte voor voorzien)

Agenda HR-atelier 8/3

- 1 | Voorstellingsrondje (Wie? Entiteit? Heeft je entiteit een agressiebeleid?)
- 2 | Omgaan met agressie – OVAM, Amy De Sloovere
- 3 | Omgaan met agressie – ANB, Anja Verdonck
- 4 | Bespreking in groepjes + plenaire terugkoppeling
- 5 | Afronding (tegen 15u30)

Omgaan met agressie



Inhoud

- ▶ **Context OVAM**
- ▶ **Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond**
- ▶ **Hoe speelt de OVAM hierop in – ondersteuning en proces binnen de OVAM**
 - Preventief
 - Specifieke acties bij voorval

Context OVAM

► tot 2020



► Nieuwe functie vanaf zomer 2020: handhaving op zwerfvuil



Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond

► Wanneer hebben we te maken met agressie ?



- Er bestaat GEEN OPSOMMING
- Is voor iedere persoon anders en heeft te maken met
 - Persoonlijkheid
 - Draagkracht

Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond

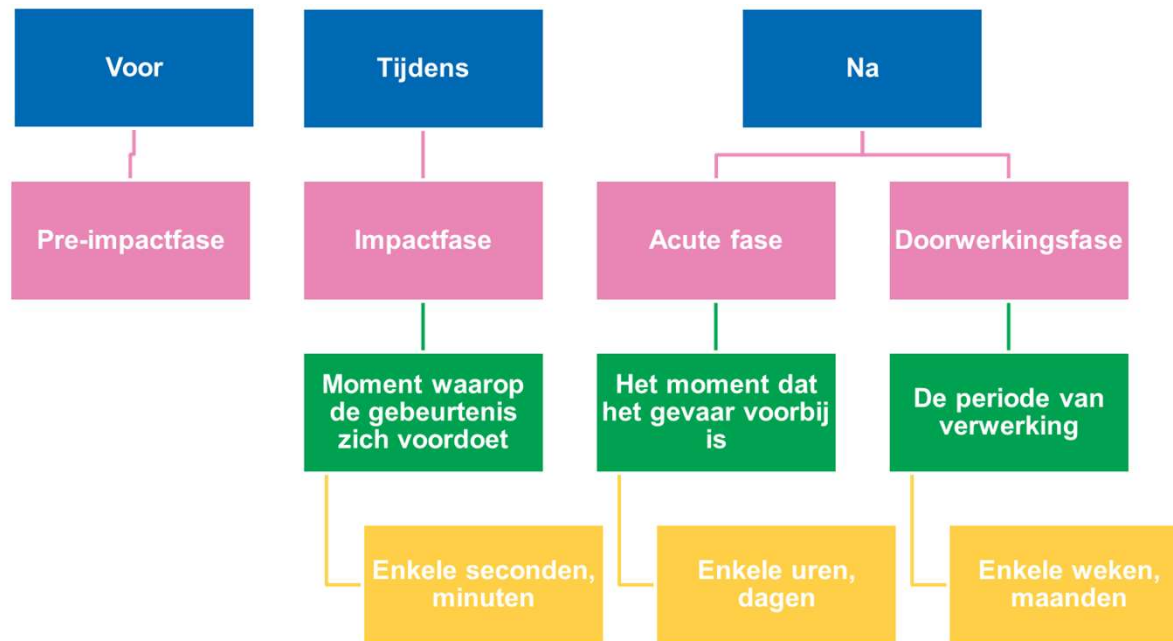
Er is wel een DEFINITIE voor Potentieel traumatische gebeurtenis

Een **traumatogene** gebeurtenis:

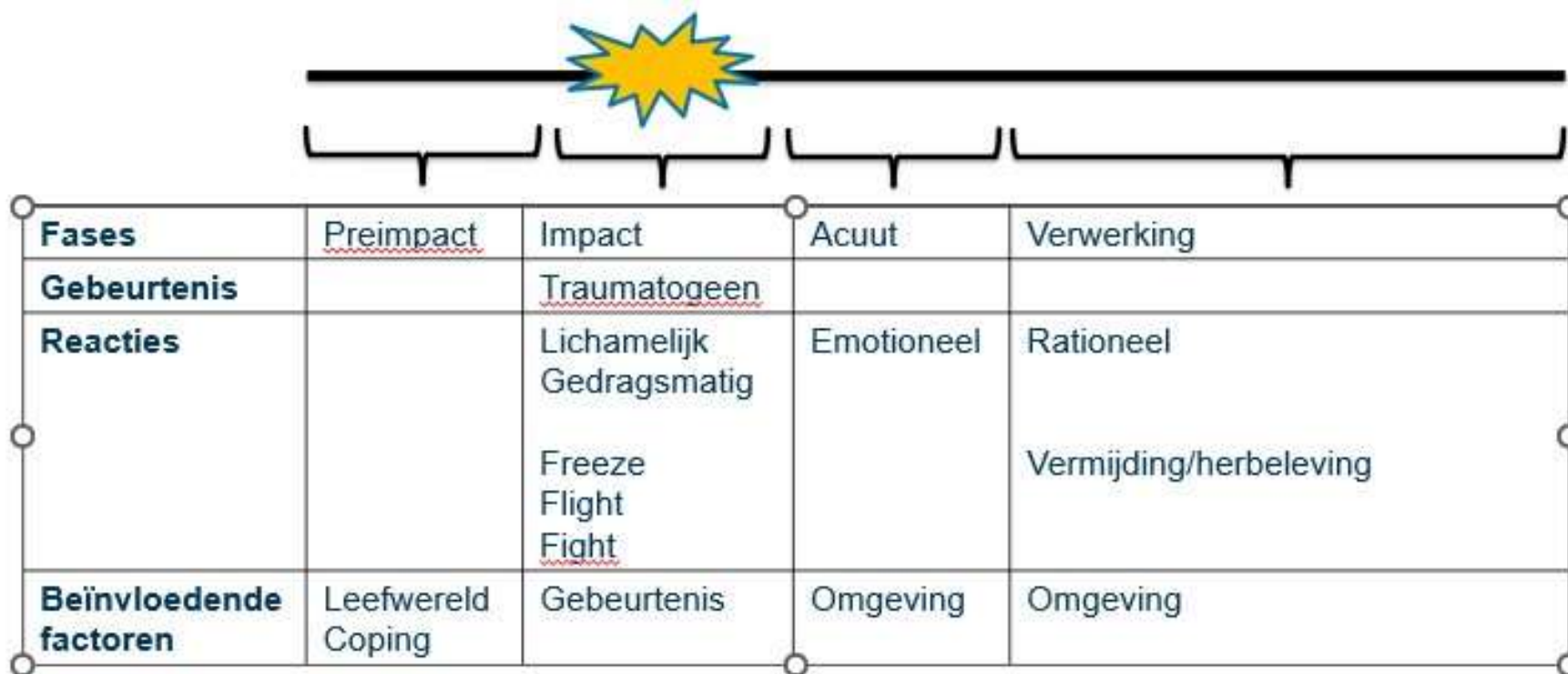
1. Is éénmalig, plots, **onverwacht**, buitengewoon
2. Confronteert je op **objectieve** of **subjectieve** wijze met de dood of de bedreiging van de **fysieke of psychische** integriteit van jezelf of iemand anders
3. Gaat gepaard met een initiële reactie van verschrikking, gevolgd door **intense** gevoelens van machteloosheid, woede, angst, ontredde en/of verlatenheid
4. Verstoort de **basisverwachtingen** en –zekerheden omtrent het leven (veiligheid, voorspelbaarheid, vertrouwen, eerlijkheid, samenhang, zinvolheid, controle, etc.)

Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond

Fasen van een Post traumatische Gebeutenis



Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond



Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond

► Behoeften van een slachtoffer?

- Veiligheid

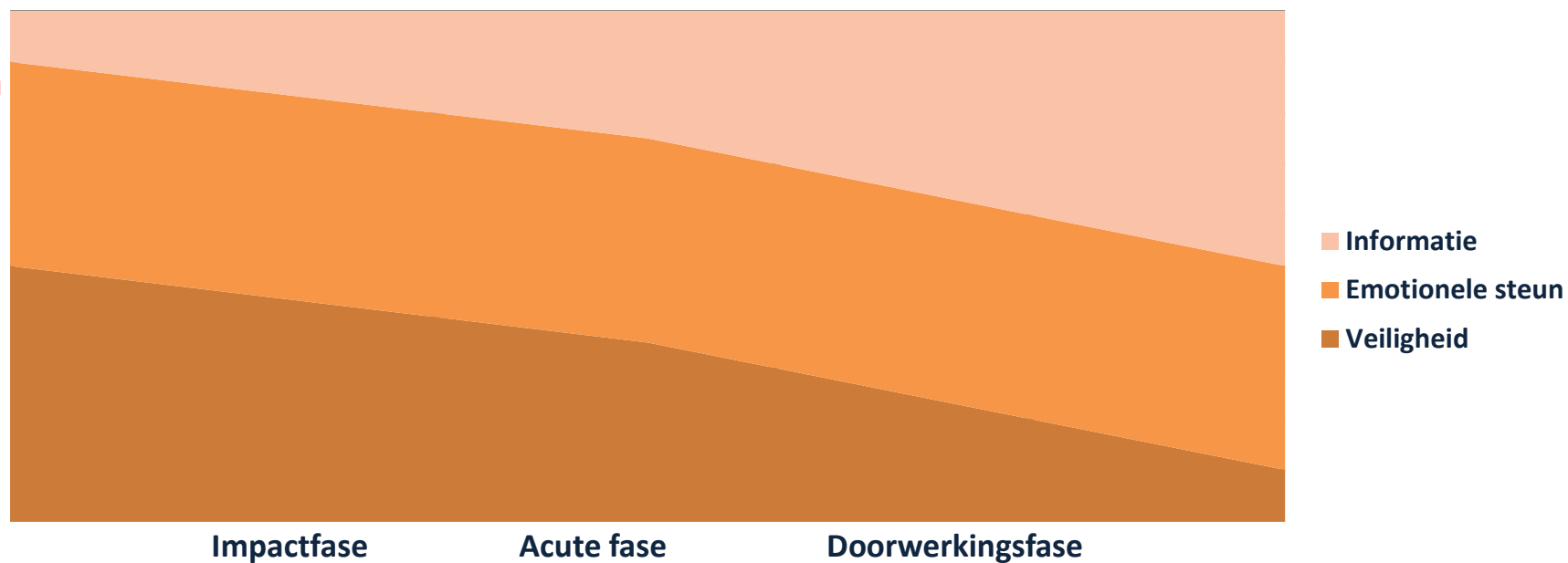
DON't: details vragen

- Emotionele steun

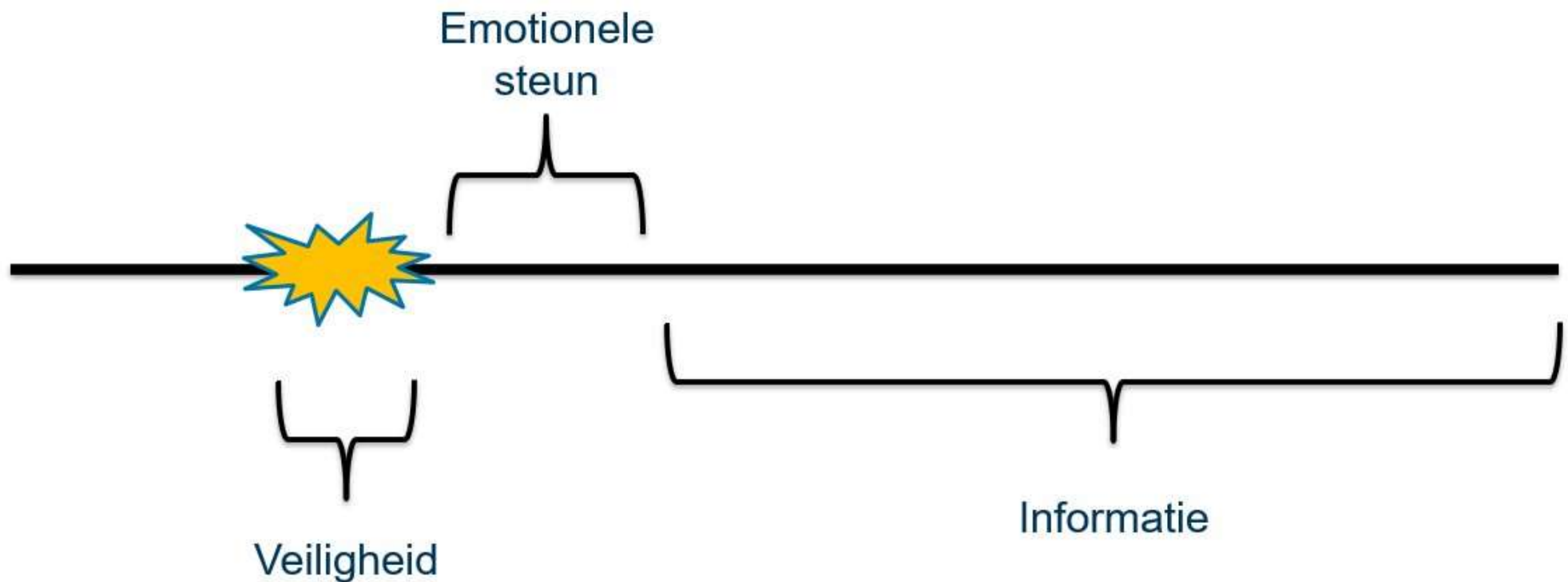
DON'T: oordelen

- Informatie

DON'T: informatie achterhouden



Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke



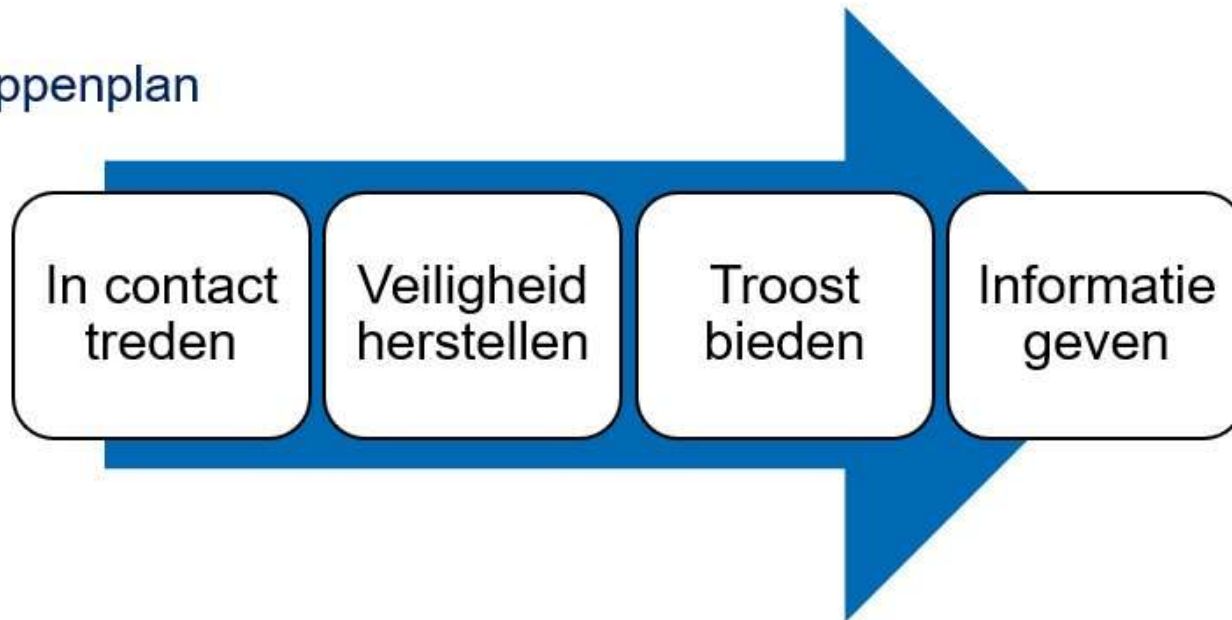
Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond



Fases	Preimpact	Impact	Acuut	Verwerking
Gebeurtenis		Traumatogeen		
Reacties		Lichamelijk Gedragmatig Freeze Flight Fight	Emotioneel	Rationeel Vermijding/herbeleving
Beïnvloedende factoren	Leefwereld Coping	Gebeurtenis	Omgeving	Omgeving
Behoeften		Veiligheid	Emotionele steun	Informatie

Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond

Stappenplan



Hoe reageert iemand op agressie – wetenschappelijke achtergrond

Principes tijdens acute fase:

- O** • Onmiddellijkheid: ASAP
- N** • Nabijheid: fysiek en sociaal
- V** • Verwachting: realistisch, positief, voorspelbaar
- E** • Eenheid: gemeenschappelijke aanpak
- E** • Eenvoud: KISS

Principes tijdens verwerkingsfase:

- R** • Rituelen: vorm geven aan menselijk leed
- E** • Erkenning: respect voor de beleving van de betrokkene
- I** • Informatie: als beginpunt voor verwerking
- M** • Mantelzorg: hulp vanuit het sociaal 'weefsel'
- S** • Secundaire victimisatie: voor de tweede keer slachtoffer worden

In de praktijk bij de OVAM



Preventief naar persoon

Opleidingen

- Omgaan met verbale agressie
- Omgaan met fysieke agressie
- Herhalingsopleidingen
- intervisie met collega's

Op de werkvloer

- steeds met 2 op de baan
- wisselende partners
- nieuwkomers met ervaren persoon
- stress bespreekbaar maken
- regelmatige communicatie over proces bij agressie

Preventief in organisatie

- ▶ **Aanpak procesmatig uitgeschreven: Wat moet er gebeuren bij geval van Agressie?**
 - Verduidelijken verschillende rollen:
 - Rol Leidinggevende
 - Rol Slachtoffer
 - Rol collega
 - Rol Buddy (ev; HR, vertrouwenspersoon)
 - Verduidelijken verschillende stappen
 - voor veiligheid en gezondheid collega
 - Verzekeringen
 - Juridische stappen
 - Administratie entiteit/VO
- ▶ **Buddywerking uitgewerkt en geïmplementeerd**
 - Opleiding opgezet
 - Oproep buddy's
 - Opleidingen in do's en don'ts, empathisch luisteren, mogelijke administratieve stappen (arbeidsongeval, ziekte, aanvraag doorverwijzen POBOS, melding register, belang klacht bij politie, contact juridisch team en HR, ...)
- ▶ **Mogelijke juridisch stappen van de OVAM naar derden toe onderzocht en in een vast standaardproces uitgewerkt**
- ▶ **interne communicatie + belang van behoeftes en de DON'TS binnen groep leidinggevenden geduid**

ONGOING: digitaal melding met procesflow aan het uitwerken gebaseerd op systeem ANB

Fiches

Ik ben slachtoffer van agressie



JE BENT GECONFRONTEERD MET AGRESSIE, GEWELD, BEDREIGING OF VERVOLGING?

Is de agressie van op afstand? (bv. een verbaal agressief telefoongesprek)



Praat erover met jouw naaste collega, leidinggevende HR of vertrouwenspersoon.



Rapporteer aan de vertrouwenspersoon voor opname in het register "feiten door derden".



Blijft het hangen?
▶ Neem contact op met jouw buddy of HR.
Zij zorgen voor verdere ondersteuning via POBOS.

Is de agressie face-to-face? (bv. een fysiek agressieve confrontatie op de werkvloer)



Ben je gewond (fysiek en/of psychologisch)?
Contacteer dan de hulpdiensten.



Contacteer jouw buddy, HR of vertrouwenspersoon. Zij bespreken met jou de volgende stappen (aangifte politie, aangifte arbeidsongeval, registratieformulier "feiten door derden", psychosociale ondersteuning POBOS, ...)



Neem even een **rustpauze**.



Blijft het hangen?
▶ Neem contact op met jouw buddy of HR.
Zij zorgen voor verdere ondersteuning via POBOS.

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER

OVAM

Stappenplan agressie voor buddy, HR of vertrouwenspersoon

EEN SLACHTOFFER VAN AGRESSIE, GEWELD, BEDREIGING OF VERVOLGING CONTACTEERT JOU?



Beoordeel of eerste hulp (fysiek en/of psychologisch) nodig is.
Zo ja, contacteer de hulpdiensten.



Luister naar zijn of haar verhaal.



Ga na of aangifte van arbeidsongeval nodig is.
Ga na of aangifte bij politie mogelijk is.
Ga na of psychosociale ondersteuning nodig is.



Zorg voor registratie in het register "feiten door derden".



Begeleid waar nodig de volgende stappen:
aangifte politie, aangifte arbeidsongeval, registratieformulier "feiten door derden", psychosociale ondersteuning POBOS ...



Voorzie even een rustpauze voor het slachtoffer.



Informeer nadien informeel bij het slachtoffer hoe het gaat.

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER

OVAM



Vlaanderen
is materiaalbewust

31/05/2024 | 19

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER

OVAM

DIGITALE TOOL

► Doelen:

- Vervanging registratieformulier.
- Laagdrempeliger mogelijkheid om te melden: app op smartphone en laptop, flow in SharePoint.
- Realistischer aantal meldingen.
- Automatische flow op gang brengen bij incidenten, al dan niet met buddy.

Test Thibault Agressie door derden - Power Apps

Pesten, agressie, ongewenst seksueel gedrag op het werk of ander grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag
Pesterijen, verbodig geweld, discriminatie en ongewenst seksueel gedrag zijn voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag. Die kunnen door iemand van jouw kant of een derde op de werkvloer gesteld worden. Het zijn vormen van psychosociale belasting die schadelijke gevolgen hebben voor je psychische en/of lichamelijke gezondheid.

Actieve bijdrage
Het is de verantwoordelijkheid van iedere werknemer om zorg te dragen voor een veilige en gezonde werkomgeving. Hoe? Door de veiligheidsinstructies en de richtlijnen van de werkgever zorgvuldig op te volgen. En door actief bij te dragen aan een werkomgeving zonder geweld, pesten, discriminatie en ongewenst seksueel gedrag. Het is belangrijk dat iedereen constructief meewerkt aan dat beleid en zich onthoudt van ongepast gedrag.

Hulplijnen
Je kunt hulp inschakelen als je binnen de Vlaamse overheid in aanraking komt met pesten, agressie, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag op het werk of ander grensoverschrijdend gedrag. Je kunt terecht bij je leidinggevende/vertrouwenpersoon van je werk of bij de dienst diversiteitsbeleid als het over discriminatie gaat/preventieadviseurs psychosociale aspecten van de GDPR.

Indienen melding pesten, agressie, ongewenst seksueel gedrag op het werk of ander grensoverschrijdend gedrag

Formulier melden agressie

Slachtoffer agressie: Items zoeken

Datum en tijd feiten: 31-12-2001 00:00

Locatie incident: Naam

Locatie incident: Straat

Locatie incident: Nummer

Locatie incident: Postcode

Locatie incident: Gemeente

Soort agressie: Items zoeken

Beschrijving van de feiten

Indienen melding Vergeet niet alle velden na te kijken vooraleer je indient.

Verbale agressie	Uitgescholden	OVAM	Stationstraat	110	2.800	Mechelen	Klant	Nieuwe klant
Ongewenst seksueel	Slap in het gezicht	OVAM	Stationstraat	110	2.800	Mechelen	Gevoel	edome bezoker
Pesterijen	Andere	OVAM	Stationstraat	110	2.800	Mechelen	Levenspartner	grote leverancier
Verbale agressie	uitgescholden	OVAM	Stationstraat	110	2.800	Mechelen	Klant	nieuwe klant
Ongewenst seksueel	er was een oprijpings klok ontbreken	Balken	Balkenstraat	25	8.200	Dendermonde	Onbekend	1

Conclusie

- ▶ Persoon moet tijd krijgen om te verwerken: aandacht voor ‘verhaal’ kunnen doen is belangrijk, regelmatige opvolging best door collega met gelijkaardige job
- ▶ Steun en begrip krijgen vanuit de gehele organisatie (juridisch, collegiaal, LG, HR desnoods psychologisch via POBOS – vooral vermijden: veroordelingen ook niet: waarom heb je niet zo gereageerd ...
- ▶ Ontlasten van de administratieve beslommeringen

Wil je meer info?

- Proces OVAM: Amy De Sloovere op amy.de.sloovere@ovam.be
- Digitale tool OVAM (in wording): Christel Simoen op christel.simoen@ovam.be
- Opleiding Buddy en achtergrondinfo Potentiële traumatische gebeurtenis : POBOS op info@pobos.be (onze contactpersoon is Anouck Heulot).

Dank voor uw aandacht Zijn er nog vragen?

Vlaamse overheid
Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
Stationsstraat 110 - 2800 Mechelen
T 015 284 284
ovam.vlaanderen.be
info@ovam.be

Blijft u graag op de hoogte?
Schrijf u in voor onze nieuwsbrief
via niewsbrief@ovam.be.

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER
OVAM



Vlaanderen
is materiaalbewust



Omgaan met agressie

AGENTSCHAP
NATUUR & BOS

Agressie in een aantal cijfers

soort ongewenst gedrag	
2020	1
Lichamelijk geweld	1
2021	10
Andere	1
Lichamelijk geweld	2
Psychisch geweld (vb chanteren, bedreigen, vernederen, verbale agressie)	7
2022	29
Andere	4
Lichamelijk geweld	7
Pesterijen	2
Psychisch geweld (vb chanteren, bedreigen, vernederen, verbale agressie)	16
2023	20
Andere	4
Lichamelijk geweld	3
Psychisch geweld (vb chanteren, bedreigen, vernederen, verbale agressie)	13
Eindtotaal	60

Agressie in een aantal cijfers

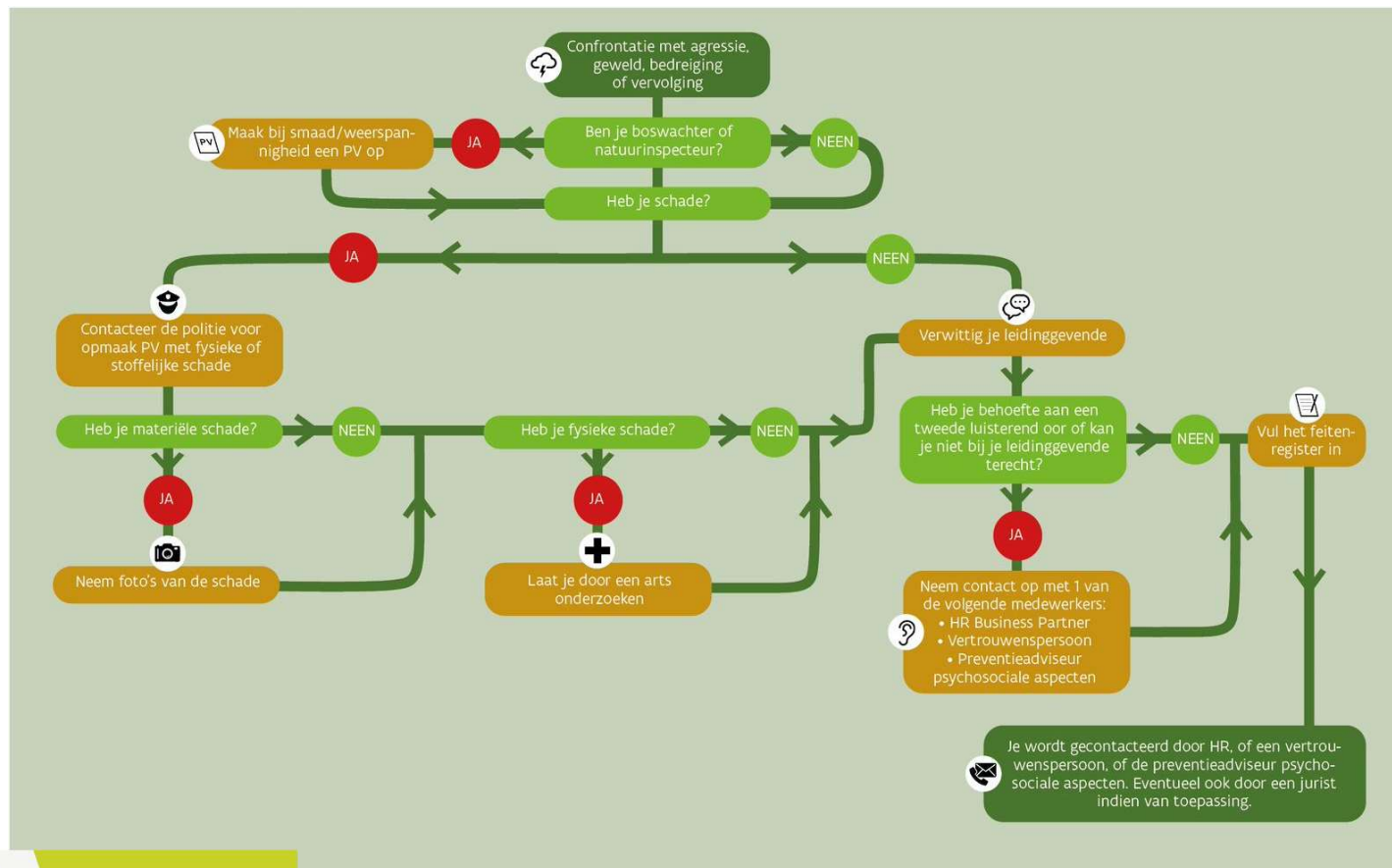
functie	
arbeider-expert	1
2021	1
beleidsmedewerker	2
2023	2
boswachter	35
2021	7
2022	18
2023	10
dossierbehandelaar	2
2021	1
2022	1
groenarbeider	2
2022	1
2023	1
LG teamverantwoordelijke	2
2022	2
natuurinspecteur	14
2020	1
2022	7
2023	6
ploegbaas	1
2023	1
woordvoerder	1
Eindtotaal	60

“Triggers” voor agressief gedrag

▶ Gevarieerd:

- handhaving m.b.t honden in natuurgebied
- Handhaving m.b.t betreden van natuurgebieden (paden, fietsen,..)
- toezicht op regelgeving (jacht, visserij,..)
- voeren van huiszoeking
- niet akkoord zijn met beleid
-

Stappenplan agressie



Vlaamse Milieuservice
is natuur



Vlaanderen
is natuur

Register feiten van derden

Feiten
register

mpelig
kheid anoniem
kheid in naam van
eed to know
ondersteuningskanalen
ng door collega HR
reekse melding bij gebruik wapen

Register feiten van derden

Feiten register

Doelstelling:

- ondersteuning slachtoffer (collega's)
- rapportering (en monitoring)
 - remediërende acties
 - preventieve acties
- voldoen aan wettelijke verplichting

<https://servicedesk.natuurenbos.be/plugins/servlet/desk/portal/12/create/283>

Acties

- Opleiding en training
 - Omgaan met (verbale) agressie
 - Omgaan met conflictsituaties
 - weerbaarheid en communicatie (oa voorkomen escalatie) voor toezichthouders
 - Technieken en regels voor interventies tijdens uitvoering van inspecties
 - Communiceren met effect en respect
- Sensibiliseringscampagnes
- In onderzoek:
 - Omgaan met agressie/weerbaarheid onderdeel binnen selectieproces
 - Communicatie en herkenbaarheid
 - Alarmsystemen voor privé-woning

Vragen?

AGENTSCHAP
NATUUR & BOS



WEBSITE

vlaanderen.be/intern/ago

ADRES

Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 - bus 50
1000 Brussel - België



AGENTSCHAP
OVERHEIDSPERSONEEL





Archeologievlag



Arbeids-
ongeschiktheid



Auditorium



Bericht



Circulair



Circulaire economie



Congrescentrum



Contact



Datum



Dispatching



Gebruikersgids



Gelijk aanbod



Gezelschappen



Gezondheid



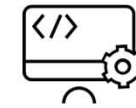
Justitie



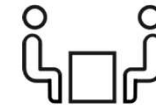
HR



ICT



Instrumenten



Intake



Internet



Knowledge



LCC



Leidinggevende



Meer aanvragen



Leren



Meer acties



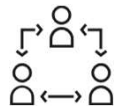
Methodiek



Monitoring



Multi language



Netwerk



Ongekende gebruiker



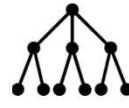
Opleiding



Overeenkomst



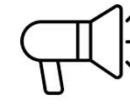
Participatie



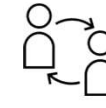
Participatie



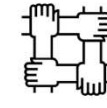
Penpunt



Promotie



Rotatie werknemer



Samenwerken



Schaalvoordelen



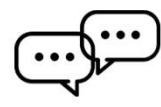
Lamp



Statistiek



Technologie



Tekstballon



Trajectbegeleiding



Uitvoeringstijd



Universiteit



Uurwerk



Vergaderzaal



Verrekijker



Barometer



Gezondheid
welzijn en rust



Buitenactiviteit



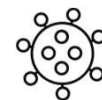
Integriteit



Kompas



Integratie



Coronavirus



Reserveren via
website, app, telefoon



Sport op het
werk



Herman Teirlinck



Yoga



Besmetting



Medicatie



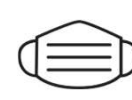
Beoordeling



DPOaaS



Hart



Mondmasker



Microfoon



Microfoon geen geluid



Time-out



Handenwassen



Participatie van
personen



Dubbelklik



Raamcontract



Puzzelstuk



Spuit



Incentive



Natuurlijk persoon



Bureau



Koffie



Computerscherm



Aandacht



Transgender



Overheidsgebouw



Beleid



Bestek



Sociale inclusie



Kaarten



Aduio-video



Pinpoint



Oplossing



Doelstelling



Factuur



Kalender



Klok



Netwerking



Gebruiker



Setting gericht



Vraagteken



Wereldbol