

## TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

**Deze werkwinkel geeft je een overzicht van taken en verantwoordelijkheden per functie en reikt een inspirerende praktijk aan om de verdeling ervan te bespreken.**

Agressie beheersen is de verantwoordelijkheid van iedereen. Leg taken en verantwoordelijkheden vast. Zo vergroot je de kans dat het beleid uitgevoerd wordt in de praktijk.

### Wie? Doet wat?

- Overheid**
  - Erkent de agressieproblematiek.
  - Maakt wetten en regels over welzijn en pesten op het werk.
  - Stelt middelen ter beschikking.
  - Bepaalt algemene beleidsuitgangspunten.
- Ondernemingsraad**
  - Adviseert over agressiebeleid en te nemen maatregelen.
  - Informeert zich over het agressiebeleid en bewaakt de uitvoering.
- Directie**
  - Stelt een intentieverklaring op.
  - Onderschrijft de visie, waarden en normen voor agressiebeheersing.
  - Is verantwoordelijk voor een integrale en structurele aanpak van agressie.
  - Bepaalt het kader: de beleidsuitgangspunten en doelstellingen over agressie, de relaties met andere beleidsthema's en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
  - Informeert de OR en het CPBW over het agressiebeleid.
  - Faciliteert maatregelen om agressie te verminderen en voorziet tijd en middelen.
  - Informeert de medewerkers over risico's, maatregelen en noodprocedures.
  - Organiseert vorming en trainingen over agressie.
  - Organiseert nazorg bij incidenten.
  - Beoordeelt leidinggevenden op hun anti-agressieaanpak en -inspanningen.
  - Stelt de agressieproblematiek ter discussie bij andere organisaties (koepels, ondersteuningsstructuren, werkgeversorganisaties).
- CPBW of Werkgroep agressie**
  - Spoort alle middelen op en draagt actief bij tot alles wat ondernomen wordt om het welzijn van de medewerkers op het werk te bevorderen.

- CPBW of Werkgroep agressie (vervolg)**
  - Stimuleert, initieert en coördineert het agressiebeleid en voert het uit.
  - Helpt mee de risicoanalyse en het plan van aanpak te organiseren.
  - Bundelt incidentenregistraties en analyseert die met het oog op risicogroepen, -functies en -tijdstippen en adviseert over maatregelen.
  - Bewaakt de voortgang en de communicatie- en informatie-doorstroming.
  - Faciliteert het opstellen van regels en protocollen.
- Gespecialiseerde preventieadviseur of agressiecoach/trekker**
  - Zorgt ervoor dat de aandacht voor veilig werken niet wegeeft en bespreekt het onderwerp met de directie.
  - Kan de rol vervullen van aanspreekpunt, adviseur, aanjager én motivator.
  - Werkt mee aan de risicoanalyse, de analyse van registraties en het opzetten, evalueren en bijsturen van procedures en maatregelen.
  - Is actief betrokken bij voorlichting, training en instructie over agressiebeheersing.
  - Helpt slachtoffers van agressie op te vangen en bij te staan.
  - Ontvangt met redenen omklede klachten en onderzoekt die volledig onpartijdig.
- Vertrouwenspersoon**
  - Staat de preventieadviseur bij.
  - Is alert voor symptomen van stress of burn-out door agressie.
- Logistiek personeel**
  - Zorgt voor netheid en veiligheid in en rond gebouwen.
  - Zorgt voor cliëntvriendelijke ontvangst-, leef-, werk- en speelruimten.
  - Regelt technische veiligheidsvoorzieningen: oproepsystemen, videobewaking.
- Leidinggevenden**
  - Bewaken mee de veiligheid op de werkvloer en signaleren knelpunten in de veiligheid.
  - Maken agressie bespreekbaar.
  - Zien erop toe dat medewerkers de afspraken en procedures volgen en dat ze incidenten melden en registreren.
  - Agenderen agressie op het werkoverleg.
  - Organiseren intervisie.
  - Laten agressie aan bod komen in functionerings- en evaluatiegesprekken.

- Medewerkers**
  - Dragen zorg voor de eigen veiligheid in het vooropgestelde kader.
  - Houden zich aan afspraken en procedures.
  - Doen het maximum om agressie te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken door hun eigen houding en gedrag.
  - Signaleren veiligheidsrisico's en knelpunten aan hun leidinggevende.
- Syndicale afvaardiging**
  - Melden en registreren incidenten.
  - Volgen aangeboden vorming.
  - Stellen eigen gedrag ter discussie tijdens bijvoorbeeld intervisie.
  - Stuurt aan op en controleert de naleving van wetgeving, arbeidsreglement, cao's en maatregelen die de veiligheid van medewerkers bevorderen.
- Vakbondsorganisaties**
  - Signaleert en bespreekt agressie in gewestelijke en nationale belangengroepen.
  - Onderhandelen over cao's.
  - Brengen agressieproblematiek op de politieke agenda.
  - Ondersteunen, informeren en vormen militanten.
  - Informeren, adviseren en faciliteren werkgevers over mogelijkheden om een agressiebeleid te voeren.
- Werkgeversorganisaties**
  - Nemen sectorale initiatieven voor een agressiebeleid.
  - Nemen initiatieven op arbeidsrechtelijk vlak en voor de sectorale regelgeving.

#### **Taken en verantwoordelijkheden bespreekbaar maken in de praktijk**

Het voltallige personeel van Malpertuus maakte er op een denktankdag tijd voor.

Hun motivatie: 'De beste manier om er voor te zorgen dat een agressiebeleid niet werkt, is door vaag te blijven over concrete verantwoordelijkheden.'

De werkgroep agressie lijstte op voorhand de verschillende functies op (directie, coördinatoren, medewerkers, werkgroep agressie, logistiek personeel...). Ze schreven alle mogelijke taken en verantwoordelijkheden rond agressie beheersen meerdere keren op verschillende post-its (bv. zorgt dat er een herstelgesprek komt, evalueert de registratieformulieren en doet van daaruit beleidsvoorstellen, bepaalt de kostprijs van de schade, enz.)

Op de denktankdag werd het personeel in groepjes van vier opgedeeld.

Elk groepje kreeg een envelop met de post-its met taken en verantwoordelijkheden en kaartjes met de verschillende functies.

Opdracht: 'Beslis samen welke taken en verantwoordelijkheden bij welke functie horen. Denk je nog aan andere taken? Schrijf ze op een post-it en zet bij de juiste functie.'