



## Omgaan met agressie van klanten: tips voor werkgevers en leidinggevenden

### › Context

In deze onzekere en ongewone tijden worden medewerkers in bepaalde sectoren (nog meer) geconfronteerd met agressie door klanten, patiënten, bezoekers<sup>1</sup>... Gevoelens van onmacht, angst en frustratie kunnen leiden tot agressieve reacties van klanten. Tegelijkertijd bevinden ook je medewerkers zich in dezelfde onzekere situatie en kan dit ook bij hen ertoe leiden dat ze sneller reageren. Het is daarom belangrijk om agressie op het werk ook nu bespreekbaar te maken.

### › Wat kan je als werkgever doen?

#### **Agressiepreventiebeleid opgebouwd volgens 3 pijlers: voorkomen, reageren en nazorg**

- Als er al een agressiepreventiebeleid in de organisatie uitgewerkt is, breng dan de praktische richtlijnen kort en bondig in herinnering bij alle medewerkers. Wanneer er zich een agressie-incident voordoet, volg je de uitgeschreven richtlijnen met aandacht voor de huidige COVID-19 maatregelen.
- Als er nog geen agressiepreventiebeleid uitgewerkt is, kan je onderstaande tips gebruiken om agressie en schade door agressie zoveel mogelijk te voorkomen.

#### **1) Voorkomen is beter dan genezen**

- Neem **preventieve maatregelen om de gezondheid en veiligheid** van medewerkers en klanten te waarborgen en communiceer hierover naar alle partijen (medewerkers, leidinggevenden, klanten...). Door mensen een veilig gevoel te geven, kan al heel wat frustratie en ook agressie voorkomen worden:
  - Maatregelen om agressie te voorkomen: noodnummers, noodknoppen en vluchtwegen in herinnering brengen, bekijken of klantenruimtes goed ingedeeld zijn ...
  - Maatregelen in het kader van COVID-19: voorzie toegangsregels, veiligheidsschermen, mondmaskers, handgels, richtlijnen voor medewerkers en voor klanten ...
- **Communiceer duidelijk over de (aangepaste) dienstverlening en richtlijnen** naar klanten en medewerkers en zorg dat de communicatie op elkaar afgestemd is:
  - Naar medewerkers: communiceer duidelijk over aangepaste procedures, regels die gevolgd dienen te worden zodat ze klanten de juiste informatie kunnen geven.
  - Naar klanten: communiceer via zoveel mogelijk kanalen (bv. website, sociale media, affiches bij binnenkomen, affiches bij de kassa ...) zodat zij al op de hoogte zijn nog voor er contact is met een medewerker.
- **Maak agressie door klanten bespreekbaar en geef je medewerkers handvaten**
  - Binnen elk team dat klantencontact heeft, is het belangrijk dat de direct leidinggevende de impact van de huidige omstandigheden (gevoelens van onmacht, angst, frustratie) op het ontstaan van agressie bespreekbaar maakt. Vraag je medewerkers ook dagelijks hoe het met hen gaat en wat hun noden zijn.
  - Geef je medewerkers handvaten om de voortekenen van agressie te herkennen en hier snel op te reageren (cf. *fiche rond omgaan met agressie voor medewerkers*). Voorzie naar de toekomst toe een verplicht opleidingstraject inzake het voorkomen van en omgaan met agressie. Integreer deze opleiding in het

<sup>1</sup> Wanneer in deze fiche gesproken wordt over 'klanten' wordt telkens ook patiënten, bezoekers... bedoeld.

onthaaltraject en voorzie regelmatig een opfrissing. Voorzie voor leidinggevenden dezelfde opleiding, maar met extra aandacht voor de opvang na agressie.

- Voorkom dat medewerkers alleen op de werkvloer zijn. Maak afspraken tussen de collega's over hoe ze kunnen tussenkomen bij een mogelijk agressie-incident en wees als leidinggevende ook zelf bereikbaar voor je medewerkers.

## 2) Op het moment van de agressie zelf

- Zorg voor duidelijke **richtlijnen** zodat medewerkers weten hoe ze zichzelf, hun collega's en andere klanten in **veiligheid** kunnen brengen en hoe ze iemand kunnen contacteren wanneer een incident uit de hand dreigt te lopen.
- Schakel onmiddellijk de **politie** in als er zich een incident voordoet waarbij sprake is van een strafbaar feit (bv. spuwen in iemands gezicht, slagen en verwondingen). Neem ook deze contactgegevens op in de richtlijnen.

## 3) Na een agressie

- **Erken elke melding van agressie**
  - Ga niet in discussie over of iets al dan niet agressie is. Dit is voor een stuk persoonlijk aangezien elke medewerker zijn eigen grenzen heeft en deze zelfs van moment tot moment kunnen variëren. Erkenning voor het slachtoffer is van cruciaal belang.
  - Volg elk agressie-incident nauwgezet op. Zorg voor opvang voor de betrokken medewerker en praat over elk incident, zelfs als het ervaren wordt als 'part of the job'. Geef erkenning voor de reactie/tussenkomen op het moment zelf, geef aan dat elke reactie volgend op deze abnormale gebeurtenis oké is en geef de medewerker tijd om terug aan het werk te gaan. Spreek de medewerker nadien regelmatig (minstens 3 keer) aan om op te volgen hoe het met hem/haar gaat. Indien extra ondersteuning nodig blijkt, kan je een beroep doen op Cohezio. Heb ook aandacht voor het welzijn van medewerkers die niet direct betrokken waren maar die getuigen zijn geweest van het agressie-incident.
  - Agressie hoort nooit bij de job en heeft altijd een impact! Maak hiervoor eventueel een vast punt van op een teamoverleg. De bespreking van de aanpak van het incident gebeurt best pas na enkele weken, focus eerst op de impact op de medewerker(s).
- **Zorg voor praktische ondersteuning voor de medewerker**
  - Ondersteun de medewerker in de administratieve afhandeling (bv. aangifte arbeidsongeval, aangifte bij politie ...).
  - Herinner de medewerker eraan om het agressie-incident in het register van feiten door derden te registeren.
- **Ga na in welke mate er vanuit de organisatie stappen ondernomen moeten/kunnen worden naar de betreffende klant** (bv. een brief om het gedrag aan te kaarten, weigering om nog fysiek naar de gebouwen te komen ...).
- **Ga na in welke mate de noodprocedures en technische voorzieningen (bv. noodknoppen) goed gewerkt hebben en stuur bij waar nodig.**

## › Nuttige info

Cohezio, uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, staat voor u klaar:

- om de hiërarchische lijn gedurende heel deze crisis te begeleiden en te adviseren wat betreft de maatregelen die moeten worden genomen,
- om psychosociale ondersteuning te bieden aan de werknemers die daar nood aan hebben,
- om in te staan voor de opvolging van een post-traumatische stress disorder bv. bij een ernstig geval van agressie.

Aarzel niet om tijdens deze moeilijke periode een beroep te doen op onze diensten, via ons e-mailadres [sec.rim@cohezio.be](mailto:sec.rim@cohezio.be) of op het nummer 02/533.74.44. Cohezio is er voor u.

Zorg goed voor uzelf en voor de mensen in uw omgeving.