

## Agressie hoort niet thuis bij bpost: geef verbale agressie altijd aan

Nieuws vrijdag 31 maart 2023

### **Medewerkers die dagelijks met klanten in contact komen, kunnen blootgesteld worden aan verbale agressie. Dit kan soms moeilijk zijn en het veiligheidsgevoel en het welzijn van de medewerkers aantasten.**

Er zijn maatschappelijk gebonden factoren waarop bpost als bedrijf geen vat heeft. Op andere factoren die te maken hebben met de interne organisatie heeft bpost wel impact.

In dialoog met verschillende diensten bekijkt de dienst Psychosociale Preventie hoe bpost invloed kan uitoefenen op dit fenomeen. Daarom is het belangrijk om elk incident, zwaar of minder zwaar, aan te geven.

Op basis van de gegevens op de registratieformulieren analyseert de dienst Psychosociale Preventie de context van de incidenten, die op een strikt vertrouwelijke manier worden behandeld. Bovendien kan deze dienst zo de incidenten blijven onderzoeken en geschikte maatregelen uitwerken.

De registratie van de incidenten biedt een extra bron van informatie over de aard, de frequentie en ook over de regio of stad waar de agressie plaatsvindt.

Dat iemand na een geval van agressie volledig van zijn of haar melk is, is volkomen normaal. De meeste mensen zijn op dat moment niet in staat om aangifte te doen.

Retail ontwikkelde daarom in juni 2021 een snel-knop, waarmee agressie onmiddellijk kan worden gesignaleerd.

De doelstelling van dit initiatief is vandaag nog steeds het de medewerkers van Retail gemakkelijker te maken om een geval van verbale agressie direct door te geven. Deze link naar een verkort formulier heeft als voordeel dat de medewerker enkel zijn/ haar kantoor en zijn/haar e-mailadres moet vermelden.

Daarna, als het een beetje bekomen is, kan het slachtoffer het registratieformulier volledig invullen. Dit is vereenvoudigd tot 1 pagina, wat de aangifte ook veel gemakkelijker en accurater maakt.

Isabelle D'hondt