Vlaamse Regering

Omzendbrief KBBJ/BZ 2026/2

Omzendbrief Aanpak van grensoverschrijdend gedrag
door derden tegenover personeelsleden van de
diensten van de Vlaamse overheid
Aan de lijnmanagers en de personeelsleden van de
diensten van de Vlaamse overheid

17 juli 2026

Betreft: Aanpak van grensoverschrijdend gedrag door derden tegenover personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid

1. TOEPASSINGSGEBIED

Deze omzendbrief is van toepassing op de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid (DVO), zoals gedefinieerd in het Vlaams Personeelsstatuut van 13 januari 2006.

2. AANLEIDING

Respect is de basishouding tussen de Vlaamse overheid en haar klanten. Ze handelt professioneel, correct en respectvol in elk contact met haar klanten en stelt zich klantvriendelijk en dienstbaar op door op een billijke manier om te gaan met vergissingen van burgers. Ze verwacht eenzelfde respectvolle houding van die burger tegenover haar medewerkers. Er wordt geen enkele vorm van fysieke, verbale of andere agressie ten aanzien van overheidsmedewerkers getolereerd.

Daarom creëert de Vlaamse overheid een veilige omgeving voor haar medewerkers én voor haar klanten, waarin constructief contact mogelijk is. Grensoverschrijdend gedrag (GG) door derden wordt niet beschouwd als een 'onderdeel van de job', maar als een vermijdbaar psychosociaal risico. Zie hiervoor ook het wettelijk kader en de definities in bijlage 1 en 2.

Als een personeelslid van de Vlaamse overheid wordt geconfronteerd met agressie van burgers, wordt daar onmiddellijk en kordaat op gereageerd en wordt dat uitdrukkelijk meegenomen bij de beoordeling van het dossier.

3. DOELSTELLINGEN

1. GG door derden is een ernstig psychosociaal risico dat moet worden aangepakt. Elk incident van GG door derden wordt door de werkgever ernstig genomen. Getroffen medewerkers kunnen rekenen op zijn ondersteuning, zowel fysiek, mentaal als juridisch.

2. Entiteiten integreren de aanpak van GG door derden binnen het luik welzijn van hun strategisch beleid. Dit topic omvat ook respectvol gedrag op het werk, het vermijden van grensoverschrijdend gedrag tussen collega's en de beheersing van andere psychosociale risico's. Zie hiervoor de omzendbrief psychosociaal welzijn op het werk.

3. Werkgevers en werknemers krijgen handvaten om, binnen een kwalitatieve dienstverlening, disrespectvol gedrag van derden te voorkomen, te beperken of gepast te reageren als het zich voordoet.

4. ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De omzendbrief psychosociaal welzijn op het werk verduidelijkt de verwachtingen die vanuit de Welzijnswet gesteld worden aan de werkgever, hiërarchische lijn, werknemers, vertrouwenspersonen en preventieadviseurs.

Specifiek voor GG door derden gelden de volgende rollen en verantwoordelijkheden:

- De werkgever bepaalt maatregelen om de veiligheid van medewerkers te garanderen, zorgt voor de uitwerking van een aanpak rond grensoverschrijdend gedrag door derden, draagt deze uit in de entiteit, voorziet daarvoor in de nodige middelen en stelt voorbeeldgedrag. Hij doet een beroep op passende actoren om de beslissingen uit te voeren, zoals communicatie voor sensibilisering, facility voor de materiële aspecten van een veilige omgeving, ….
- De leden van de hiërarchische lijn implementeren de richtlijnen en bijkomende preventie-maatregelen, zorgen voor duidelijke procedures en versterken vaardigheden om wangedrag te voorkomen en te beheersen. Ze voorzien in de nodige opleidingen. Ze stimuleren het melden van incidenten, ondersteunen getroffen medewerkers, maken problemen bespreekbaar en reageren op de pleger. Ze stellen zelf voorbeeldgedrag.
- De vertrouwenspersonen in de entiteiten en de preventiedienst beheren het register van feiten door derden. Zij bezorgen de nodige informatie aan de entiteit. Desgewenst ondersteunen ze getroffen medewerkers en/of verwijzen ze door naar traumazorg.
- Medewerkers gedragen zich respectvol in de omgang met derden en weten hoe te reageren op grensoverschrijdend gedrag. Ze dragen bij door problemen bespreekbaar te maken, sociale steun te bieden aan collega's en aan zelfzorg doen. Ze registreren feiten van grensoverschrijdend gedrag door derden in de aangeboden tooling.
- De preventieadviseur adviseert de werkgever bij het implementeren van de aanpak rond grensoverschrijdend gedrag door derden en stelt een toolbox ter beschikking.

Een samenwerking tussen de verschillende actoren binnen de entiteit rond GG is essentieel. Het entiteitsoverlegcomité neemt hierin een rol op waar bijkomend ook de representatieve vakorganisaties

een adviserende en signalerende rol opnemen binnen het agressiebeleid. Zij dragen bij aan de totstandkoming, opvolging en evaluatie van het beleid door signalen vanuit de werkvloer te bundelen, feedback te geven op maatregelen en toe te zien op de uitvoering ervan.

5. LEIDENDE PRINCIPES BINNEN DE VLAAMSE OVERHEID

5.1. Installeren van een cultuur van wederzijds respect

Entiteiten creëren een context waarin respectvol gedrag de norm is en de hoeksteen van hun dienstverlening zowel voor de eigen medewerkers als voor derden die betrokken zijn bij de werking van de Vlaamse overheid.

Ze erkennen dat respect de basishouding is tussen de Vlaamse overheid en haar klanten.
Daarom creëren ze een veilige omgeving voor hun medewerkers én hun klanten, waarin constructief contact mogelijk is.

5.2. Aanpak van grensoverschrijdend gedrag door derden

Als een personeelslid van de Vlaamse overheid wordt geconfronteerd met agressie van burgers, wordt daar onmiddellijk en kordaat op gereageerd en wordt dit uitdrukkelijk meegenomen bij de beoordeling van het dossier.

Elk incident van GG door derden wordt ernstig genomen en leidt tot reactie van de entiteit door interne aanpassingen, zorg voor het slachtoffer, analyse van de situatie of reactie naar de pleger. Dit geldt niet alleen als er schade is, maar ook als het gedrag dreigt schade toe te brengen.
Ook minder zichtbare uitingsvormen zoals psychologische intimidatie, destabilisatie, … kunnen als grensoverschrijdend ervaren worden. Daarnaast is het mogelijk dat elk afzonderlijk gedrag niet grensoverschrijdend is, maar de opeenstapeling van situaties waarin het gedrag wordt gesteld, zorgt voor een grensoverschrijdend effect en kan schade met zich meebrengen.

Het overschrijden van persoonlijke grenzen, algemeen geldende waarden en normen in het gedrag van derden mag niet genormaliseerd worden ook als de medewerker zelf dat als niet of minder agressief aanvoelt. Er mag geen verhoogde tolerantie of normalisering ontstaan bij medewerkers die daar vaak mee te maken hebben.

6. CONCRETE AANPAK

6.1. Risico-inschatting

Omdat verschillende entiteiten een verschillend risico lopen om via derden aan GG te worden blootgesteld, is het nodig ze in risicocategorieën voor agressie op te delen.
De risico-inschatting en bijgevolg de aanpak verschilt naargelang de combinatie van meerdere interventies op verschillende niveaus (preventie, handvatten tijdens een incident, nazorg).

De risico-inschatting gebeurt door de werkgever op advies van de preventieadviseur. Hij herhaalt deze inschatting minimaal om de vijf jaar tenzij de context het eerder vraagt. De analyse gebeurt minstens op basis van de volgende elementen:

- de analyse van het wettelijk verplichte register van feiten door derden waar alle medewerkers de incidenten melden;
- de preventieve risicoanalyse psychosociale aspecten;
- de functierisicoanalyse waarbij onder andere de risico's op grensoverschrijdend gedrag door derden in die functie worden geïdentificeerd;
- arbeidsongevallen.

6.2. Minimumvereisten

De onderstaande verplichtingen gelden voor alle entiteiten onafhankelijk van de risico-inschatting.

- Verklaring engagement leidende principes Vlaamse overheid
  De entiteit erkent de leidende principes van de Vlaamse overheid door een engagements-verklaring en verankert ze in het strategisch beleid[1]. Er wordt ingezet op een cultuur van psychologische veiligheid waar respectvol omgaan met elkaar de norm is, zoals beschreven in de omzendbrief psychosociaal welzijn. Daarnaast sluit de entiteit aan op de deontologische code en de waarden van de Vlaamse overheid.
- Register voor feiten door derden
  Elke entiteit heeft een register van feiten door derden, waarin medewerkers en vertrouwenspersonen de incidenten registreren volgens de wettelijke vereisten. Het doel van de registratie is enerzijds de medewerker op weg helpen naar de gepaste hulpverlening en anderzijds het inventariseren van incidenten om preventiemaatregelen te nemen en gelijkaardige incidenten in de toekomst vermijden. Bij twijfel over het al dan niet te maken hebben met een derde gaat men toch over tot registratie. Het door de preventiedienst vastgelegde registratiesysteem wordt gehanteerd om een duidelijke en uniforme analyse en rapportering te waarborgen.

- Onthaal
  De leidinggevenden informeren nieuwe medewerkers onder andere over de aanpak rond grensoverschrijdend gedrag door derden, de registratietool en de werking van de vertrouwenspersonen.
- Informatieplicht
  Elke entiteit sensibiliseert de medewerkers zodat ze de meldkanalen en het register voor feiten door derden gebruiken en weten dat de leidinggevenden en vertrouwenspersonen ondersteuning bieden bij het omgaan met grensoverschrijdend gedrag door derden.
- Traumazorg en psychologische ondersteuning
  De entiteit voorziet traumazorg en psychologische begeleiding zodat getroffen medewerkers kunnen rekenen op psychologische ondersteuning die verder gaat dan wat interne welzijnsactoren kunnen bieden.

6.3. Extra maatregelen

Entiteiten met een hogere risico-inschatting voldoen aan de bovenvermelde minimumvereisten. Daarenboven nemen ze extra maatregelen op preventief én reactief niveau én voorzien ze in een raamwerk voor administratieve en juridische opvolging.

De risico-inschatting is doorslaggevend. Deze entiteiten maken een diepere analyse over het type GG, het soort agressie, de frequentie en de ernst ervan in specifieke functies die kampen met een hoger risico.

De entiteiten worden begeleid bij de implementatie van de maatregelen. De begeleiding zorgt ervoor dat de aanpak verder verfijnd wordt aan de hand van een toolbox, zodat de maatregelen aangepast zijn aan hun specifieke noden.

A. Maatregelen op preventief niveau

Uitgewerkt plan

- Er is een uitgewerkt preventieplan rond GG door derden. Een helder beleid, duidelijke procedures en goed opgeleide actoren dragen bij tot een veilige, rechtvaardige en serene werkomgeving voor alle werknemers. Het is de samenhang van de interventies die de bescherming van het slachtoffer en het herstel van een gezond werkklimaat garandeert.

Opleiding

- Medewerkers krijgen een opleiding die afgestemd is op de aanwezige risico's en de aanpak ervan.
- Leidinggevenden kennen hun verantwoordelijkheden en zijn daarvoor opgeleid.

Systemische verankering

- Het thema wederzijds respect en GG door derden wordt systematisch besproken op alle niveaus in de organisatie.

- Incidenten komen aan bod tijdens teambesprekingen en intervisies met als doel terugkerende patronen te herkennen en in preventiemaatregelen te voorzien. De privacy van de betrokkenen krijgt te allen tijde voorrang.
- Er zijn duidelijke afspraken over kwetsbare medewerkers (bijvoorbeeld moederschaps-bescherming, medische problematieken, na incident, …).
- Binnen de organisatie gaan we bewust om met nieuwe en/of gewijzigde dienstverlening en de impact op de klant en de burger.

Sensibilisering

- Er is een actieve, jaarlijkse sensibilisering bij alle medewerkers in risicofuncties zodat ze blijvend op de hoogte zijn van de aanpak en hun feiten registreren.
- Er worden afspraken gemaakt met derden over verwacht gedrag, de gevolgen bij het niet naleven en het overschrijden van grenzen.

Veilige werkomgeving

- Preventiemaatregelen voor meer veiligheid in de werkomgeving worden in samenwerking met de hiërarchische lijn geformuleerd, toegepast en opgevolgd. Eventueel gepaste structurele gebouw-gebonden maatregelen worden getroffen zoals noodknoppen, beveiligingsagenten, camera's, …
- De veiligheidsprocedures bevatten vluchtroutes, noodprocedures, … en worden regelmatig getest.
- Een vast aanspreekpunt GG coördineert de opvolging van maatregelen en analyseert mee de incidenten.

Veilige werkprocessen

- Preventiemaatregelen voor meer veiligheid worden geborgd in de werkprocessen. Die worden bijgestuurd met het oog op de effectiviteit.
- Er zijn suggesties en aandachtspunten voor medewerkers over het delen van persoonlijke informatie op sociale media om de kans op digitale uitingen van GG te minimaliseren.
- De werkprocessen worden opgevolgd door het aanspreekpunt GG.

B. Maatregelen op reactief niveau

Duidelijke richtlijnen tijdens een incident

- De richtlijnen zijn helder en geautomatiseerd. Het begrenzen van de agressie, het waarborgen van de veiligheid van de medewerker en het zich verwijderen van de plaats van het incident primeren. De richtlijnen zijn aangepast aan de specifieke werkcontext en processen.

Opvang en nazorg

- Er is een uitgewerkte procedure voor de eerste opvang van de getroffen medewerker. Een snelle, gecoördineerde en empathische reactie is essentieel na een incident. Hiërarchische lijn, collega's en welzijnsactoren kennen hun rol.

- Traumazorg bij schokkende gebeurtenissen en psychologische begeleiding is voorzie. Bij hoge prevalentie van GG is er een eigen dienst die psychologische begeleiding biedt.
- Slachtofferbejegening door de politie is mogelijk als er een zaak loopt met een gerechtelijk dossier. Daarnaast kan de getroffen medewerker ook terecht bij de dienst slachtofferonthaal voor informatie over het strafdossier en ondersteuning tijdens de gerechtelijke procedure (bijvoorbeeld bij inzage van het dossier of op de zitting). De politie kan het personeelslid tenslotte ook verwijzen naar slachtofferhulp van het Centrum Algemeen Welzijnswerk (cf supra).
- Juridische bijstand: de personeelsleden die door derden gerechtelijk vervolgd worden, krijgen daarvoor rechtsbijstand zoals voorzien in het Vlaams Personeelsstatuut.

- Er is een duidelijke en toegankelijke nazorgprocedure in de vorm van een zorgcontinuüm.

Schadevergoeding

- De entiteit informeert en omkadert het slachtoffer afhankelijk van de noden. Ze onderscheidt lichamelijk en/of een psychisch letsel van de werknemer, materiële schade aan eigendommen van de werkgever en materiële schade aan eigendommen van de werknemer en begeleidt op verzoek de werknemer doorheen onderstaande aangiftes.
    - Arbeidsongevallenwetgeving (Wet van 3 juli 1967) bepaalt dat een confrontatie met geweld op het werk als een arbeidsongeval gekwalificeerd kan worden. Deze verzekering focust op de vergoeding van fysische letselschade en schade aan prothesen.
    - Andere materiële schade: is via een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering (artikel 1382 oud Burgerlijk Wetboek) of via burgerlijke partijstelling in een strafzaak te verhalen op de veroorzaker van de schade.

Aangifte bij de politie

- De entiteit informeert het slachtoffer dat die aangifte kan doen bij de politie met de vraag om een proces-verbaal op te maken. Om de persoonsgegevens van het slachtoffer te beschermen, is het niet ongebruikelijk dat in een verklaring van het slachtoffer alleen het professionele adres wordt opgenomen als de feiten verband houden met de loutere uitoefening van de functie. Daarnaast wordt het slachtoffer geïnformeerd over de mogelijkheid zich als benadeelde persoon te laten registreren. Dat statuut geeft recht op kennisgeving van bepaalde belangrijke ontwikkelingen in het strafdossier. Het slachtoffer kan zich bovendien op een later moment burgerlijke partij stellen, indien aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

  De werkgever biedt ondersteuning bij de aangifte als het slachtoffer daarom verzoekt.

- De werkgever kan aangifte doen van feiten die mogelijk een misdrijf uitmaken met de vraag om een proces verbaal op te maken, in het bijzonder wanneer hij aannemelijk kan maken dat de entiteit ook (rechtstreeks of onrechtstreeks) schade ondervindt van de feiten.

- De werkgever kan zich registreren als benadeelde persoon. Daardoor wordt hij op de hoogte gehouden van de beslissingen die het parket neemt naar aanleiding van een ingediende klacht.
- Als de incidenten een zodanige graad van ernst vertonen dat een strafrechtelijk onderzoek of een strafrechtelijke procedure zich opdringt, is het aangeraden om voor de opvolging van de strafrechtelijke procedure een advocaat onder de arm te nemen. Daarnaast kan de getroffen medewerker ook terecht bij de dienst slachtofferonthaal voor informatie over het strafdossier en ondersteuning tijdens de gerechtelijke procedure (vb. bij inzage van het dossier of op de zitting).

Incident-analyse

Incidenten worden structureel besproken in het team met het oog op collegiale ondersteuning, reflectie, leren uit incidenten, voorstellen van preventiemaatregelen voor de werkomgeving, updaten van risicoanalyses, aanpassen van de werkprocessen en reageren tegenover de derde.

Reactie ten aanzien van de derde

- De entiteit bepaalt welke stappen gezet worden als reactie op de pleger.
- Er is altijd een reactie op de pleger, afgestemd op de ernst van het gedrag en op maat volgens de werking van de dienst. Er wordt beslist wie de reactie communiceert.
- Er is een sanctiekader in een gelaagd systeem met gradaties in de aanpak: elke maatregel moet altijd proportioneel zijn in de veiligheidsmaatregelen, gedragsvoorwaarden of gefaseerde beperkingen. Bij voorkeur zijn maatregelen tijdelijk van aard. De toolbox voorziet in voorbeelden voor een gefaseerde aanpak en voorziet in tussenvormen om zo gepast mogelijk te reageren. Mogelijke reacties zijn onder andere:
    - de opschorting of aanpassing van de dienstverlening, bijvoorbeeld aanpassen van de gesprekslocatie, een collega in de nabijheid, of politiebegeleiding bij contacten met hoog veiligheidsrisico, ...;
    - een officiële waarschuwing: het schriftelijk vastleggen van de voorwaarden die nodig zijn om de dienstverlening op een veilige manier te kunnen uitvoeren;
    - het aanspreken van de derde door de leidinggevende; en het maken van afspraken tussen de leidinggevende en de derde;
    - ...

Deze omzendbrief treedt in werking op 17 juli 2026.

Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij

Hilde CREVITS

Bijlage 1: WETTELIJK KADER

Richtlijn - EU - 2024/1385 - EN - EUR-Lex

Erkent expliciet geweld (ook niet-fysiek) als structureel welzijns- en veiligheidsprobleem dat preventief moet worden aangepakt en focust op gespecialiseerde ondersteuning van slachtoffers van seksuele intimidatie op het werk.

Kaderrichtlijn 89/391/EEG (Arbeidsomstandigheden)

Verplicht werkgevers om de gezondheid en veiligheid van werknemers te waarborgen, wat ook de mentale gezondheid en het voorkomen van psychosociale risico's omvat.

De Welzijnswet van 4 augustus 1996 en de Codex over het Welzijn op het Werk

- Boek I, titel 3 bepaalt de verplichtingen rond psychosociale risico's, waaronder grensoverschrijdend gedrag op het werk (GGW). Werkgevers moeten risico's beoordelen, voorkomen en beheersen.
- Werkgevers moeten bijzondere aandacht besteden aan maatregelen voor werknemers die in contact komen met derden. De werkgever is verplicht om agressie te voorkomen en om mogelijke schade te voorkomen of te beperken.
- Ze zijn wettelijk verplicht om onrechtmatige gedragingen vanwege derden op te nemen in hun risicoanalyses, waarbij specifiek wordt gekeken naar functies en locaties met een verhoogd risico.
- Slachtoffers moeten incidenten kunnen melden in een register van feiten door derden en toegang hebben tot ondersteuning en psychosociale begeleiding.
- De werkgever is verantwoordelijk voor een transparant onderzoek en de opvolging van incidenten.
- De werkgever moet maatregelen nemen om veiligheid te garanderen als risicobeheersing.
- Deze wet is de wettelijke basis voor de omzendbrief psychosociaal welzijn.

Arbeidsongevallenwet (Wet van 3 juli 1967)

Een confrontatie met geweld op het werk kan als een arbeidsongeval gekwalificeerd worden.

Antidiscriminatiewet (federale wet van 10 mei 2007 en decreet Vlaamse gelijke kansen- en gelijke behandelingsbeleid)

Pesterijen op het werk of elke vorm van intimidatie beschouwen we als een vorm van discriminatie als ze verband houden met een van de beschermde criteria. Bovendien beschouwt deze wet ongewenst seksueel gedrag op het werk, net als intimidatie die verband houdt met het geslacht, als een vorm van discriminatie op grond van het geslacht.
Discriminatie is verboden in alle domeinen waarop de wet van toepassing is, zoals: arbeid en welzijn op het werk, onderwijs, toegang tot goederen en diensten, en sociale en culturele activiteiten, …

Vlaams Personeelsstatuut –VPS (Besluit van de Vlaamse Regering 13 januari 2006)

Wettelijke basis voor de omzendbrieven rechtsbijstand en deontologische code:

- **Rechtsbijstand** (artikel VII 107 – Omzendbrief DVO/BZ/P&O/2007/21): "De personeelsleden die door derden gerechtelijk vervolgd worden, krijgen daarvoor rechtsbijstand onder de voorwaarden, bepaald door de Vlaamse minister van Bestuurszaken."
- **Preventie van psychosociale risico's op het werk** (Omzendbrief BZ 2015/1): kader voor het bevorderen van psychosociaal welzijn en de aanpak van psychosociale risico's binnen de diensten van de Vlaamse

overheid; verschaft duidelijkheid over de beschikbare procedures en ondersteuningsmogelijkheden; verzekert dat preventie, vroegtijdige detectie en opvolging uniform worden toegepast.

- **Deontologische code**: Omzendbrief BZ 2011/6 van 6 juli 2011: elke vorm van grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, agressie, racisme, discriminatie en ongewenst seksueel gedrag, zowel door middel van woorden als door feitelijke handelingen of gedragingen, is verboden; U toont respect in uw contact met andere personeelsleden, klanten en leveranciers; U doet of zegt niets wat iemand anders als een inbreuk op zijn waardigheid kan beschouwen.

Charter dienstverlening

Principe 8: respect is de basishouding tussen de overheid en haar klanten.

Bijlage 2: DEFINITIES

Derden

Derden zijn personen die geen werknemers zijn van de werkgever in wiens inrichting het werk wordt uitgevoerd, maar die in contact komen met de werknemers in het kader van de uitvoering van het werk.
Het kan gaan om burgers, bezoekers, cliënten, klanten, leveranciers of consultants, maar ook om medewerkers van de Vlaamse overheid die voor een andere entiteit dan het slachtoffer werken.

Grensoverschrijdend gedrag door derden

Grensoverschrijdend gedrag door derden is een verzamelterm voor ongewenst gedrag zoals agressie en geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag dat wordt gepleegd door mensen buiten de eigen organisatie, gericht tegen medewerkers, de omgeving of zichzelf. Het gedrag schendt algemeen geldende waarden en normen, overschrijdt persoonlijke grenzen en brengt (on)bewust schade toe of dreigt die toe te brengen. De schade kan fysiek, psychisch, sociaal of materieel van aard zijn.

Agressie kan losstaan van de locatie (bijvoorbeeld intimidatie via sociale media, mail, ongewenst filmen van personeel of het online plaatsen van beledigende berichten over medewerkers, telefonische bedreigingen). Agressie kan voorkomen in de inrichting, in het huis van de klant bij huisbezoek, enzovoort.
Verschillende vormen van agressie kunnen samen voorvallen, tegelijk of achtereenvolgens.
We maken hier een onderscheid met boosheid dat we kunnen omschrijven als het uiten van eigen negatieve gevoelens zonder over te gaan op een aanval op de andere.

- **Verbale of psychische agressie** is gedrag waarbij taal wordt gebruikt om te kwetsen, te intimideren of onder druk te zetten. Bij psychische of psychologische agressie worden woorden of signalen gebruikt om macht uit te oefenen of schade toe te brengen zonder fysiek contact, met als kern de aantasting van de psychische integriteit en waardigheid. Voorbeelden zijn schelden, schreeuwen, beledigen, bedreigen (verbaal of fysiek), intimideren en discrimineren, ….
- **Fysieke agressie** omvat elke vorm van gedrag met fysieke kracht of een dreiging daarmee tegen een persoon of object, zoals slaan en schoppen, ….
- **Pesten** omvat een reeks herhaalde ongewenste gedragingen die de persoonlijkheid, waardigheid of integriteit aantasten.
- **Ongewenst seksueel gedrag** betreft ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie, zoals seksueel getinte opmerkingen, gebaren of handtastelijkheden, …

Agressie-incidenten kunnen van elkaar onderscheiden worden door:

- de uitingsvorm, de manier waarop agressie getoond wordt: materieel, fysiek, verbaal of non-verbaal, digitaal, psychisch, seksueel;
- de gerichtheid, datgene waarnaar de agressie zich richt: op mensen of dieren, op de materiële omgeving, op zichzelf;

- de motieven, de ontstaansreden van agressie:

    - frustratie-agressie als emotionele reactie op onmacht of tegenslag;
    - instrumentele agressie als berekend gedrag om een doel te bereiken;
    - onbeheerste of pathologische agressie als gevolg van middelengebruik, psychische ziekte, een medische aandoening, ...