Vlaamse Regering

DE VLAAMSE MINISTER VAN BINNENLAND, STEDEN- EN PLATTELANDSBELEID, SAMENLEVEN, INTEGRATIE EN INBURGERING, BESTUURSZAKEN, SOCIALE ECONOMIE EN ZEEVISSERIJ

MEDEDELING AAN DE VLAAMSE REGERING

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

Samenvatting

Met deze nieuwe omzendbrief wordt een gemeenschappelijk kader ingevoerd voor de aanpak van grensoverschrijdend gedrag (GG) door derden tegenover personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid. De omzendbrief verduidelijkt dat grensoverschrijdend gedrag door derden een psychosociaal risico is en geen inherent onderdeel van de functie.

De omzendbrief beoogt een veilige werkomgeving voor medewerkers, waarbij zowel preventie, gepaste reactie bij incidenten als nazorg worden versterkt. Ze bevat minimumvereisten voor alle entiteiten en bijkomende aandachtspunten voor entiteiten met een verhoogd risico.

De ontwerptekst werd ter advies voorgelegd aan het Hoog Overlegcomité. Met voorliggende mededeling wordt de Vlaamse Regering geïnformeerd over de inhoudelijke krachtlijnen van de omzendbrief 'Aanpak van grensoverschrijdend gedrag door derden tegenover personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid'.

1. INLEIDING

De Vlaamse overheid wil een veilige, respectvolle en toegankelijke werkomgeving bieden aan alle personeelsleden. Personeelsleden komen in de uitoefening van hun functie regelmatig in contact met burgers, klanten, bezoekers, leveranciers of andere externe personen. Die contacten verlopen doorgaans correct, maar kunnen ook aanleiding geven tot grensoverschrijdend gedrag, waaronder verbale of fysieke agressie, bedreigingen, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Grensoverschrijdend gedrag door derden kan een belangrijke impact hebben op het fysieke en psychische welzijn van personeelsleden en op de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Het is daarom noodzakelijk om incidenten niet te beschouwen als een normaal of onvermijdelijk onderdeel van het werk, maar als psychosociale risico's die systematisch moeten worden voorkomen, beheerst en opgevolgd.

De voorliggende omzendbrief biedt een kader op maat van de diensten van de Vlaamse overheid. Ze sluit aan bij het welzijnsbeleid en de wettelijke verplichtingen inzake psychosociale risico's op het werk, en verduidelijkt de rollen en verwachtingen voor entiteiten, leidinggevenden en betrokken ondersteunende actoren.

De omzendbrief werd ter advies voorgelegd aan het Hoog Overlegcomité. De omzendbrief werd besproken op het Hoog Overlegcomité (HOC) en naar aanleiding van de gemaakte opmerkingen op een aantal punten aangepast.

2. INHOUD OMZENDBRIEF

De omzendbrief heeft betrekking op grensoverschrijdend gedrag door derden tegenover personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid. Ze biedt een gemeenschappelijk kader om incidenten te voorkomen, correct te registreren, gepast te reageren wanneer zich een incident voordoet en nazorg te organiseren voor betrokken personeelsleden.
Onder derden worden personen verstaan die niet behoren tot de eigen entiteit van het betrokken personeelslid of die niet systematisch voor die entiteit werken. Het kan onder meer gaan om burgers, bezoekers, klanten, leveranciers, consultants of personeelsleden van een andere entiteit.

De omzendbrief stelt drie centrale doelstellingen voorop:

- het ernstig nemen van elk incident van GG door derden, met ondersteuning van getroffen medewerkers;
- de integratie van de aanpak in het welzijnsbeleid van de entiteiten;
- het aanreiken van handvaten voor preventie, beheersing en reactie op grensoverschrijdend gedrag.

De omzendbrief werkt met een kader van leidende principes (cultuur van wederzijds respect en systematische aanpak van incidenten) en voorziet een onderscheid tussen:

- minimumvereisten voor alle entiteiten (o.a. register van feiten door derden, onthaal, sensibilisering, informatieplicht en traumazorg);
- extra maatregelen voor entiteiten met verhoogd risico.

De omzendbrief benadrukt dat de aanpak proportioneel en risicogebaseerd moet zijn, zodat entiteiten maatregelen kunnen nemen die aansluiten bij hun concrete werking en blootstelling aan risico's. Voor entiteiten of functies met een verhoogde blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag door derden voorziet de omzendbrief bijkomende maatregelen. Die kunnen betrekking hebben op aangepaste werkafspraken, bijkomende opleiding, preventieve veiligheidsmaatregelen, afspraken over bereikbaarheid of aanwezigheid, en procedures voor snelle ondersteuning na incidenten tot zelfs opschorting van de dienstverlening.

Met deze omzendbrief wordt een duidelijk en uniform kader aangereikt om grensoverschrijdend gedrag door derden binnen de Vlaamse overheid structureel aan te pakken, met respect voor de verantwoordelijkheid van elke entiteit en met bijzondere aandacht voor medewerkers die met incidenten worden geconfronteerd.

De Vlaamse minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij

Hilde CREVITS