

Agressieprotocol

Dit document heeft als doel om een snel overzicht te hebben van de te nemen stappen in geval van agressie.

We willen er op wijzen dat dit document algemene richtlijnen omvat. Daar er per situatie andere omstandigheden zijn, is er ruimte voor de beoordelingsvrijheid van de leidinggevende(n). **Indien het noodzakelijk wordt geacht, is het belangrijk dat er kan afgeweken worden van de opgesomde maatregelen.** In de praktijk zal er dus steeds geschipperd moeten worden.

(Uitingsvormen) agressie – Wat verstaan wij hieronder?

verbale agressie: uitschelden, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan, iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren, intimideren of vernederen. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder.

Verbale agressie kan zowel persoonlijk, telefonisch of schriftelijk plaatsvinden.

Fysieke agressie:

Gericht op het lichaam: schoppen, duwen, slaan, spugen, bijten, krabben, ...

Agressie gericht op objecten: onbeheerste en roekeloze vernieling van materiaal of eigendommen van zichzelf of anderen (objecten neergooien, met deuren slaan, tegen meubilair schoppen, muur bekladden, ruiten kapot slaan, brandstichting,...).

Boosheid waarbij het zich beperkt tot het uiten van de eigen agressieve gevoelens zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere, verbaal of fysiek valt hierbij niet onder agressie.

Agressie aan de gang – wat doe ik als personeelslid die dit ziet gebeuren?

Als je ziet/hoort dat er iets aan de hand is, kan je verschillende acties ondernemen:

- Hoor je geroep?
Blijf aandachtig en ga zo nodig aan de deur luisteren of het escaleert. Ga niet onnodig direct binnen, een aantal bezoekers hebben een luide stem of komen in hun communicatie agressief over hoewel dit door het personeelslid niet zo ervaren wordt en er eigenlijk niets aan de hand is. Meestal voel je dit wel snel aan.
Als je toch wat verontrustends hoort, klop je aan en open je direct de deur met de vraag “alles oké hier?”.
- Ben je maar als enige collega in de omgeving aan het werk, signaleer dit aan een andere collega/leidinggevende zodat die even in de buurt kan blijven/komen.
- In een situatie waarbij het escaleert en je wil ingrijpen, roep je best nog een 2^{de} persoon zodat je niet alleen bent. Eens het duidelijk is dat het niet oké is, geef je als buitenstaander

de opmerking: “Ik vind het niet oké op welke manier je met mijn collega praat, kan dit aub op een kalmere manier.” Of iets soortgelijks.

- Zodra er fysieke agressie plaatsvindt: bel 101.
- Blijft het escaleren:
 - Houd afstand
 - Niet agressief terug reageren
 - Niet discussiëren, laat de bezoeker zijn eerste frustratie uiten zonder tussen te komen
 - Niet veroordelen van het gedrag, niet gewoon zeggen ‘rustig blijven’
 - Niet onverschillig zijn en minimaliseren of eigen schuld houden
 - Praat wel rustig, zonder stemverheffing
 - Geef duidelijke en heldere uitleg: benoem zoals het is en draai niet rond de pot
 - assertief communiceren, zowel verbaal als non- verbaal
 - Indien nodig, vraag bezoeker het gebouw te verlaten
 - Breng een leidinggevende op de hoogte (via andere collega)
- Stopt de situatie niet en vertrekt de bezoeker niet?
 - Verwittig 101
 - Tip: installeer de app 112 om versneld - en met doorgeven van locatie - de politie en hulpdiensten te verwittigen.*
- Andere bezoekers in veiligheid brengen.

Belangrijk bij 101 verwittigen:

1 Sociaal huis:

- Vraag zonder sirene aan te rijden, sirene kan betrokkene in het nauw gedreven laten voelen en de situatie nog erger laten escaleren.
- Vraag toe te komen langs de achterkant van het gebouw
- Zet de poort van de parking open zodat zij binnen kunnen rijden
- Zet de achterdeur open zodat zij binnen kunnen komen
- Laat telefoon open liggen als je niet direct kan reageren of uitleggen aan de hulpdiensten

2 Bibliotheek, sporthallen, BRT, ...:

- Vraag zonder sirene aan te rijden, sirene kan betrokkene in het nauw gedreven laten voelen en de situatie nog erger laten escaleren.
- Laat telefoon open liggen als je niet direct kan reageren of uitleggen aan de hulpdiensten

3 Gemeentehuis:

- Politie is in het gebouw gehuisvest, maar is niet altijd aanwezig en kan dus maar ter hulp komen als ze aanwezig zijn.

Verbale agressie – eenmalig

Het betrokken personeelslid of een collega verwittigt een leidinggevende en vult het agressieformulier in. Indien de leidinggevende aanwezig is, gaat deze hier onmiddellijk mee aan de slag.

Er zullen bij eenmalige verbale agressie geen maatregelen genomen worden vanuit de leidinggevende, tenzij het betrokken personeelslid dit nodig vindt.

Het betrokken personeelslid en de leidinggevende(n) organiseren een overleg over de feiten, context en mogelijke voedingsbodem. Ze bespreken de aandachtspunten en eventuele maatregelen om een volgend incident te vermijden, ontmijnen of ondervangen.

Verbale agressie – 2^{de} herhaling

Het betrokken personeelslid of een collega verwittigt een leidinggevende en vult het agressieformulier in. Indien het diensthoofd aanwezig is, gaat deze hier onmiddellijk mee aan de slag.

De leidinggevende zal de collega's verwittigen met de vraag om alert te zijn gezien de verbale agressie van een bezoeker.

De leidinggevende organiseert bij voorkeur **binnen de week** een disciplinegesprek tussen hem/haar en de bezoeker OF er vindt een telefonisch contact plaats tussen de leidinggevende en de bezoeker. Bij het fysieke gesprek, kan het betrokken personeelslid ook aanwezig zijn indien gewenst. Of het een fysiek of telefonisch disciplinegesprek is, is afhankelijk van de timing en is op maat van de bezoeker alsook op maat van de situatie. Daarnaast kan het ook een rol spelen wie betrokken was.

Het bestuur zal een brief versturen naar de bezoeker met een schriftelijke waarschuwing. In de brief zal verwezen worden naar het gesprek, zal de bezoeker aangesproken worden op zijn gedrag en duidelijk gemaakt worden dat dit gedrag niet wordt getolereerd. Daarbij kan ook duidelijk gemaakt worden wat de consequenties zijn als het gedrag zich herhaalt. Ook indien er een gesprek heeft plaatsgevonden, zal dergelijke brief vertrekken.

Verbale agressie – 3^{de} herhaling of meer

Het betrokken personeelslid of een collega verwittigt een leidinggevende en vult het agressieformulier in. Indien het diensthoofd aanwezig is, gaat deze hier onmiddellijk mee aan de slag.

De leidinggevende verwittigt de collega's met de vraag om alert te zijn gezien verbale agressie van een bezoeker.

De leidinggevende organiseert een overleg over de feiten, context en mogelijke voedingsbodem. Ze bespreken de aandachtspunten en eventuele maatregelen om een volgend incident te vermijden, ontmijnen of ondervangen.

De leidinggevende organiseert **binnen de week** een disciplinegesprek tussen de leidinggevende en de bezoeker. Bij het fysieke gesprek, kan het betrokken personeelslid ook aanwezig zijn indien gewenst. Dit is afhankelijk van de timing en is op maat van de bezoeker alsook op maat van de situatie. Daarnaast kan het ook een rol spelen wie betrokken was. Tijdens dit gesprek zal een afsprakennota opgemaakt worden met concrete afspraken tussen leidinggevende, betrokken personeelslid en bezoeker.

Het bestuur zal een brief versturen naar de bezoeker met de concreet genomen maatregelen. Er zal ook verwezen worden naar het gesprek dat heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de ernst kan dit zijn voor 1 maand tot 6 weken:

- De toegang tot de lokalen verbieden;
- Enkel digitale, telefonische hulpverlening bieden of (via derden?);
- Enkel fysiek ontvangen op het politiekantoor;
- Enkel fysiek ontvangen in het bijzijn van de leidinggevende of een collega.

In geval van herhaling zal dit mogelijk zijn tot 3 maanden.

De bezoeker wordt nergens alleen ontvangen, noch aan de balie, noch in een vergaderlokaal. Mogelijks zal betrokkene enkel aan de balie ontvangen worden en nooit in een vergaderlokaal.

Er volgt mogelijk een aanbod van de leidinggevende aan het betrokken personeelslid om het dossier over te laten nemen door een collega. Dit wordt bekeken in functie van het welzijn van het betrokken personeelslid alsook de vertrouwensbreuk tussen bezoeker en personeelslid waardoor de gepaste hulp- of dienstverlening in het gedrang zou komen.

Personeelsleden kennen de burgers

Beperkte fysieke agressie

Met beperkte fysieke agressie bedoelen we hiermee fysieke agressie gericht op objecten die geen schade hebben berokkend. Zodra er fysieke agressie heeft plaatsgevonden die gericht is op het lichaam van een andere bezoeker en/of personeelslid valt dit hier niet meer onder. Ook indien de fysieke agressie op objecten schade tot gevolg heeft, spreken we niet meer van beperkte fysieke agressie.

Het betrokken personeelslid of een collega verwittigt een leidinggevende en vult het agressieformulier in. Indien het diensthoofd aanwezig is, gaat deze hier onmiddellijk mee aan de slag.

De leidinggevende vangt het betrokken personeelslid op en heeft een gesprek over het incident.

De leidinggevende organiseert ASAP een overleg over de feiten, context en mogelijke voedingsbodem. Ze bespreken de aandachtspunten en eventuele maatregelen om een volgend incident te vermijden, ontmijnen of ondervangen. Indien het niet mogelijk is voor het personeelslid die betrokken was bij het incident o.w.v. de ernst, is dit zonder de betrokken personeelslid.

Het diensthoofd bespreekt alle voorgaande met het afdelingshoofd of bij afwezigheid met de algemeen directeur en stelt concrete maatregelen voor en laat dit beslissen.

De leidinggevende zal de collega's verwittigen met de vraag om alert te zijn gezien agressie van een bezoeker, alsook de eventueel genomen maatregelen.

De leidinggevende organiseert **binnen de week** een disciplinesprek tussen de leidinggevende en bezoeker OF er vindt een telefonisch contact plaats tussen de leidinggevende en de bezoeker. Bij het fysieke gesprek, kan het betrokken personeelslid ook aanwezig zijn indien gewenst. Dit is afhankelijk van de timing en is op maat van de bezoeker alsook op maat van de situatie. Daarnaast kan het ook een rol spelen wie betrokken was. Tijdens dit gesprek zal een afsprakennota opgemaakt worden met concrete afspraken tussen diensthoofd, het betrokken personeelslid en de bezoeker.

De leidinggevende (en/of algemeen directeur) zal een brief versturen naar de bezoeker met de concreet genomen maatregelen. Er zal ook verwezen worden naar het gesprek dat heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de ernst kan dit zijn voor 1 maand tot 6 weken:

- De toegang tot de lokalen verbieden;
- Enkel digitale, telefonische hulpverlening bieden of (via derden?);
- Enkel fysiek ontvangen op het politiekantoor;
- Enkel fysiek ontvangen in het bijzijn van de leidinggevende of een collega.

In geval van herhaling zal dit mogelijk zijn tot 3 maanden.

Er volgt mogelijk een aanbod van de leidinggevende aan het betrokken personeelslid om het dossier over te laten nemen door een collega. Dit wordt bekeken in functie van het welzijn van het betrokken personeelslid alsook de vertrouwensbreuk tussen bezoeker en personeelslid waardoor de gepaste hulp- of dienstverlening in het gedrang zou komen.

De leidinggevende zal steeds informeren over de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

Fysieke agressie – eenmalig of herhaaldelijk

Het betrokken personeelslid of een collega verwittigt een leidinggevende en vult het agressieformulier in. Indien het diensthoofd aanwezig is, gaat deze hier onmiddellijk mee aan de slag.

De leidinggevende vangt het betrokken personeelslid op en heeft een gesprek over het incident.

De leidinggevende organiseert ASAP een overleg over de feiten, context en mogelijke voedingsbodem. Ze bespreken de aandachtspunten en eventuele maatregelen om een volgend incident te vermijden, ontmijnen of ondervangen. Indien het niet mogelijk is voor het personeelslid die betrokken was bij het incident o.w.v. de ernst, is dit zonder het betrokken personeelslid.

Het diensthoofd bespreekt alle voorgaande met het afdelingshoofd of bij afwezigheid met de algemeen directeur en stelt concrete maatregelen voor en laat dit beslissen.

De leidinggevende organiseert **binnen de week** een disciplinegesprek tussen de leidinggevende en bezoeker OF er vindt een telefonisch contact plaats tussen de leidinggevende en de bezoeker. Dit gesprek zal plaatsvinden op het politiekantoor indien de toegang tot de lokalen ontzegd wordt. Het betrokken personeelslid kan ook aanwezig zijn indien gewenst. Dit is afhankelijk van de timing en is op maat van de bezoeker alsook op maat van de situatie. Daarnaast kan het ook een rol spelen wie betrokken was. Tijdens dit gesprek zal een afsprakennota opgemaakt worden met concrete afspraken tussen het diensthoofd, het betrokken personeelslid en de bezoeker.

In geval van herhaling zal dit disciplinegesprek niet automatisch meer plaatsvinden maar bekeken worden in functie van de situatie.

Het bestuur zal een brief versturen naar de bezoeker met de concreet genomen maatregelen. Er zal ook verwezen worden naar eerdere gesprekken en afspraken. Afhankelijk van de ernst kan dit zijn voor 1 maand tot 6 weken:

- De toegang tot de lokalen verbieden;
- Enkel digitale, telefonische hulpverlening bieden of (via derden?);
- Enkel fysiek ontvangen op het politiekantoor;
- Enkel fysiek ontvangen in het bijzijn van de leidinggevende of een collega.

In geval van herhaling zal dit mogelijk zijn tot 3 maanden.

De leidinggevende licht de burgemeester in per mail met afdelingshoofd in C.C.. De leidinggevende brengt het dossier ter kennisgeving op het CBS/VB met omschrijving van de incidenten/het incident, inclusief de afsprakennota.

De leidinggevende zal de collega's verwittigen met de vraag om alert te zijn gezien agressie van een bezoeker, alsook de eventueel genomen maatregelen. Er zal ook preventief vermeld worden welke stappen te ondernemen zijn indien de bezoeker toch zou opdagen.

Er volgt mogelijk een aanbod van de leidinggevende aan het betrokken personeelslid om het dossier over te laten nemen door een collega. Dit wordt bekeken in functie van het welzijn van het betrokken personeelslid alsook de vertrouwensbreuk tussen bezoeker en personeelslid waardoor de gepaste hulp- of dienstverlening in het gedrang zou komen.

De leidinggevende zal steeds informeren over de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

Als er letsels zijn, dient er ook een aangifte van een arbeidsongeval te gebeuren.

Overzicht mogelijke maatregelen

Soort agressie	Sanctie	Herhaling
Verbale agressie	Schriftelijke waarschuwing	Disciplinegesprek + afsprakennota Ontzetting 1 maand
Discriminatie	Schriftelijke waarschuwing	Disciplinegesprek + afsprakennota Ontzetting 1 maand
Fysiek geweld	Disciplinegesprek + afsprakennota Ontzetting 1 maand tot 6 weken Aansprakelijk stellen schade	Ontzetting 6 weken tot 3 maanden Aansprakelijk stellen schade
Combi verschillende soorten agressie	Toepassing v/d sanctie op agressie met meeste impact en hoogste sanctie	Verhoging v/d sanctie op de agressie met meeste impact en hoogste sanctie

Opvang en nazorg

Er volgt steeds een gesprek met het diensthoofd van de betrokken partijen, hetzij formeel hetzij informeel. De opvang en nazorgtraject worden sterk beïnvloed door de situatie en het aangeven van het personeelslid (via het agressieformulier alsook in het gesprek met het diensthoofd). Het diensthoofd blijft – ongeacht de situatie en aangeven van het personeelslid - steeds alert op signalen en spreekt het personeelslid hier nog geregeld over aan indien nodig.

Verder krijgt de vertrouwenspersoon ook een actieve rol als er agressie is voorgevallen. De vertrouwenspersoon dient de persoon die in contact kwam met agressie aan te spreken om zo te peilen hoe het met de persoon gaat en zodat deze kan ventileren.

Verder is het ook belangrijk dat er over deze situaties met collega's kan worden gepraat. Ze dienen stoom te kunnen afdalen tijdens de koffiepauze of tijdens het middageten. Er dient een cultuur te zijn dat zo'n situaties bespreekbaar zijn.

Klacht neerleggen bij politie

Het personeelslid kan bij de politie aangifte doen van de agressie en een klacht neerleggen. Dit kan op het werk (als de politie ter plaatse is gekomen om de agressor te verwijderen) of later op het politiekantoor.

Bij aangifte of neerleggen van een klacht:

- personeelslid geeft het adres van het bestuur op (Markt 1 of Leistraat 83, 2460 Kasterlee);
- personeelslid geeft NIET zijn persoonlijk adres op (dan komt de agressor te weten waar het personeelslid woont).

De politie zal een PV opmaken van het agressiegeval en doorsturen naar het parket. Het parket start een strafrechtelijke procedure of seponeert de klacht (afhankelijk van de ernst van de feiten).

Let op! Bij een strafrechtelijke procedure vraagt de tegenpartij wel de adresgegevens op van het personeelslid.

Extra preventieve afspraken

Thuiswerk

Bezoekers worden aan het onthaal niet geïnformeerd dat de desbetreffende collega aan het thuiswerken is. Zonder afspraak worden zij immers niet ontvangen, tenzij het betrokken personeelslid na telefonisch contact met het onthaal zelf oordeelt de bezoeker wel te ontvangen. Zoniet is het een inschatting door een collega of het effectief heel dringend is of niet en zal die persoon dus door hen ontvangen worden. Het gegeven dat ze niet ontvangen kunnen worden omdat de collega thuiswerkt, kan extra agressie uitlokken.

Wat als een bezoeker toch opdaagt terwijl toegang werd verboden?

Je volgt steeds de richtlijnen die uitgestuurd zijn. Maar als deze toch opdaagt:

Je staat de bezoeker enkel te woord aan het onthaal tijdens de openingsuren.

Indien tijdens sluitingsuren sta je de bezoeker uitsluitend te woord aan de parlofoon.

Je laat de bezoeker nooit toe om binnen te komen tenzij toelating van het betrokken personeelslid en diensthoofd. Dit kan immers de geloofwaardigheid van de genomen maatregelen in vraag doen stellen.

Weigert betrokkene te vertrekken? Verwittig het diensthoofd of afdelingshoofd, collega's rondom je en politie. Denk aan de extra aandachtspunten bij verwittigen van 101.

Een bezoeker die niet in de mogelijkheid is om op een andere manier hulp te vragen volgens genomen maatregelen (bv. geen telefoon of internet voor vragen te stellen), zal niet deze maatregelen opgelegd krijgen. Hiervoor zullen maatregelen op maat genomen worden en specifieke afspraken gemaakt worden.

Veilig huisbezoek

We hanteren een checklist voor een veilig huisbezoek, die elk personeelslid invult zodra er een idee is dat het onveilig zou kunnen zijn. Dit kan helpen om de situatie objectiever in te schatten, zonder dat het personeelslid het gevoel heeft 'te angstig' te zijn.

Daarnaast worden er enkele mobiele alarmen voorzien die op huisbezoek meegenomen kunnen worden. Personeelsleden kunnen de alarmen reserveren in de outlookagenda.

Afspraken veilig huisbezoek

- Ga niet voor een slechte boodschap op huisbezoek, dit doe je op kantoor
- Maak geen afspraken bij mensen onder invloed van alcohol of drugs
- Draag steeds gepaste kledij
- Noteer je huisbezoek in de agenda, bij locatie vermeld je het naam + adres
- Noteer per huisbezoek een aparte afspraak in de agenda met correcte inschatting tijd. Zo zien de collega's hoe lang je ongeveer waar zou zitten als je er meerdere achter elkaar doet
- Neem steeds gsm mee op huisbezoek, zet je locatievoorzieningen aan en zorg dat je de noodapp hebt

- Wees op je hoede voor huisdieren en vraag om deze eventueel in een afgesloten ruimte te plaatsen
- Vertrouw je het niet? Rond het gesprek af en indien je precies niet weg kan: ontsnap via een list zoals iets dat je in de auto moet halen etc.
- Twijfel je over een huisbezoek? Weet dat je steeds een 2^{de} collega kan meevragen. Overleg onderling met collega's en/of diensthoofd!

Mogelijkheden en tips voor ieder huisbezoek

- Bekijk de buitenzijde van het gebouw altijd goed voor je naar binnen gaat
- Merk je op voorhand een onveilige toestand ga dan niet binnen
- Hou steeds afstand, letterlijk en figuurlijk
- Laat je nooit insluiten, voorzie je steeds in een vluchtmogelijkheid door o.a. het vermijden van smalle ruimtes, plaats nemen langs kant van de (vlucht)deur. Zorg ervoor dat je op een manier kan plaatsnemen zodat de client niet tussen jezelf en de deur kan komen.
- Bekijk op voorhand mogelijke 'ontsnappingsmogelijkheden'
- Reageer steeds rustig maar kordaat, praat niet in op de agressor
- Ga niet op een bed zitten. Indien er geen stoel staat, blijf dan liever rechtop staan
- Is er tijdens het huisbezoek familie aanwezig, hou dan het gesprek kort
- Let op bij het eten of drinken van gekregen zaken
- Hou rekening met andere bewoners
- Vraag om storende elementen zoals tv, radio .. uit te schakelen
- Mijd kleine doorgangen en wring je nergens tussen zodanig dat je in geval van nood steeds kan ontsnappen
- Zorg voor je gezondheid in sterk vervuilde panden en hou afstand
- Wees op je hoede voor huisdieren!
- Huisbezoeken die uit de checklist oranje of rood zijn, trachten we maximaal op kantoor of ander neutraal terrein te laten plaatsvinden.

Opleidingen agressie

Er is één maal per jaar een vrijblijvend aanbod voor het volgen van opleidingen rond agressie voor personeelsleden van het sociaal huis en collega's met een onthaalfunctie binnen gemeente en OCMW.