

Agressieprotocol

Inleiding

Binnen diverse gemeentelijke diensten, waarbij medewerkers in contact staan met burgers, is de kans reëel dat je als personeelslid geconfronteerd wordt of reeds geconfronteerd werd met verschillende vormen van agressie: verbale bedreigingen, bezetting van het gebouw,

Deze situaties komen vaak onverwacht en het is voor de medewerker niet altijd even duidelijk hoe men met het gedrag dient om te gaan. Het is echter van belang dat ongewenst gedrag op een gepaste manier wordt aangepakt.

Via dit agressieprotocol willen we de medewerkers en de leidinggevenden een handelingskader bieden om met deze situaties om te gaan.

Doelstelling

Het gevoel van veiligheid en de effectieve bescherming van de medewerkers wordt verhoogd dankzij duidelijke uniforme procedures en afspraken.

Door duidelijke grenzen te bepalen en het personeel preventief op te leiden, kan naar burgers toe een duidelijke boodschap worden overgebracht betreffende het kader binnen dewelke een kwalitatief goede hulpverlening kan worden geboden.

Er dient hier echter rekening te worden gehouden met het redelijkheidsprincipe. Een burger die geen tijdige aanvraag deed (buiten termijnen) of verwacht direct antwoord te krijgen wanneer hij een hoop vragen stelt waarbij een grote opzoeking vereist is, vallen niet onder de redelijkheid.

Agressie tegenover boosheid

Boosheid: uiten van eigen negatieve gevoelens zonder over te gaan op een aanval op de andere
Uiten van ongenoegen gericht op de organisatie, op de situatie of op de hulpverlening

Agressie: uiten van negatieve gevoelens en verbaal of fysisch binnendringen in het territorium van de andere.

Motieven van agressie

Frustratie agressie: ontstaat vanuit gevoelens van onmacht, een gevoel geen controle te hebben over een situatie. Bijvoorbeeld negatieve BCSD beslissing

Instrumentele agressie: staat ten dienste van een welbepaald doel: bijvoorbeeld aan handtas stelen om drugs te kopen.

Seksuele agressie: iemand gaat over de grenzen van een ander. Bijvoorbeeld ongewenste aanrakingen, online berichten van seksuele aard, seksuele intimidatie of seksueel misbruik. De ander, de omgeving, maar ook die persoon zelf kan daar grote fysieke, mentale en emotionele schade door oplopen.

Agressie omwille van middelengebruik of van een psychisch of organisch ziektebeeld:
bijvoorbeeld psychose

Wat is ongewenst gedrag?

- Aanhoudend schelden of roepen
- Onder invloed zijn van alcohol of drugs

- Verbaal en/of fysiek bedreigen van een medewerker of zijn familie
- Vernederende, obscene, bedreigende, racistische opmerkingen / gebaren
- Ongewenst fysiek contact
- Tonen van wapens
- Beschadigen van materiaal of gebouw of persoonlijke bezittingen
- Pesterijen
- Handelingen die inbreuk vormen op privacy van medewerkers vb. filmen, nemen van foto's tijdens de dienstverlening
- Misbruik van sociale media
- Bezetting van het gebouw
- Aanwezigheid van derden in de spreekruimte
- Aanwezigheid van huisdieren in de spreekruimte / wachtzaal
- Telefoonstalking / emailstalking

Gewenst gedrag van de burger

- Respect tegenover de medewerker
- Afspraken respecteren
- Geen agressie of geweld, boosheid mag
- Redelijkheid

Gewenst gedrag van de medewerker

- Respect voor de burger
- Professionaliteit
- Afspraken respecteren
- Correcte en juiste info bieden

Preventie - Wat kunnen we zelf doen als medewerker?

Agressie wordt niet geaccepteerd!

Als organisatie bepalen we de grens. We proberen agressie te vermijden door:

- Klantgerichte werking
- Volgen van de deontologische code
- Opstellen van huis -en gedragsregels voor de cliënt (Sociaal huis)
- Opleiding van de medewerkers op frequente basis
 - Stiptheid - telefonisch
 - Telefoon zo snel mogelijk opnemen
 - Bij afwezigheid telefoontoestel doorschakelen naar een collega/hoofdcentrale.
 - De (onthaal)medewerker zet de boodschap steeds op mail aan de maatschappelijk werker/betreffende collega en geeft de cliënt/burger een indicatie van wanneer men zal terugbellen.
 - Burger zo snel mogelijk terugbellen
 - Afspraken rond terugbellen naleven
 - Indien de burger aangeeft dat het dringend is, doorgeven aan een andere medewerker
 - Aanwezigheden duidelijk communiceren
 - De medewerkers vullen de outlookagenda maximaal aan
 - Openingsuren duidelijk communiceren
 - Stiptheid - persoonlijke contacten
 - aanwezigheden/openingsuren duidelijk communiceren
 - Wachttijden zoveel mogelijk beperken – 5 minuten regel
 - Indien de burger aangeeft dat het dringend is, doorgeven aan een andere medewerker indien mogelijk
 - Indien men de burger niet kan ontvangen dan kan een afspraak ingepland worden tijdens een afsprakenblok.
 - Eerlijk zijn over de reden waarom men de burger niet kan ontvangen
 - Afwezigheidsassistent (out of office) instellen, verwijzen naar contactgegevens van een collega
 - Klantgerichtheid
 - Correcte info geven
 - Duidelijke info geven
 - Vriendelijk zijn

Handel geen zaken af in de wachtzaal of in de gang, geen klantenbegeleiding aan het onthaal
 - Afspraken nakomen
 - Geef correcte info over de procedures en de behandelingstermijnen
 - Duidelijke grenzen stellen
 - Grenzen benoemen
 - Burger vragen te kalmeren of het gesprek op een later moment verder te zetten
 - Vermijden van agressie in de privé-situatie
 - scherm je privégegevens af (sociale media, adres, telefoonnummer, ...)

Veilige werkomgeving

- Onthaal

'Verwachte' agressie wordt onmiddellijk gemeld aan de onthaalmedewerkers en de leidinggevende.

In het Sociaal Huis worden de toegangsdeuren gesloten en dient elke burger aan te bellen. Het onthaal wordt versterkt met een tweede medewerker.
- Huisbezoeken

Huisbezoeken zijn een essentieel onderdeel van het sociaal onderzoek en hulpverleningsproces.

We plannen het huisbezoek pas in na 2 maand hulpverlening opdat we de cliënt reeds leerden kennen.

Uitzonderingen : LAC Energie – De Watergroep – Preventie Uithuiszetting

Vooraleer we op huisbezoek gaan schatten we het gevaar op agressie in via de inschattingsfiche.

Indien inschattingsgevaar agressie: geen huisbezoek / met twee personen.

We gaan maximaal op huisbezoek met het dienstvoertuig of elektrische fiets.

Huisbezoeken worden steeds met de juiste kleurcodering (geel) vermeld in de agenda. De naam van de cliënt wordt voluit neergeschreven. We geven enkel machtiging tot inlezen van volledige gegevens aan Sociaal Huis-medewerkers.

We nemen de werk GSM mee op huisbezoek en plaatsen het geluid aan.

We doen geen huisbezoek om een negatieve boodschap te brengen of conflict te bespreken.

We gaan niet op huisbezoek bij mensen met een agressieverleden.

Indien we ons onveilig voelen, verlaten we de woning.
- Infrastructuur

Burgers worden ontvangen tijdens de openingsuren. De voordeur wordt gesloten bij sluitingstijd, burgers zonder afspraak kunnen het gebouw niet betreden zonder toestemming van de dossierbeheerder/begeleidend ambtenaar en dienen aan te bellen.

Van toepassing voor het Sociaal Huis:

 - ⊖ Moeilijke klanten met inschatting op agressie en nieuwe klanten worden maximaal ontvangen in spreekruimte 5.
 - ⊖ Er zijn steeds minimaal 2 Sociaal Huis medewerkers aanwezig in het Sociaal Huis.
 - ⊖ De voorlaatste medewerker van het Sociaal Huis verwittigt de collega die het laatste in huis is.
 - ⊖ Er worden geen cliënten ontvangen indien je als medewerker alleen in het Sociaal Huis bent.
 - ⊖ Burelen worden afgesloten bij vertrek, lamellen worden gedicht bij vertrek.
- Team

Besprek moeilijke dossiers met de leidinggevende en het team

Voer risicovolle gesprekken of huisbezoeken met een collega, laat de deur van het spreeklokaal openstaan, doe dit binnen de normale openingsuren en vraag een collega in spreekruimte 4 te werken. (Sociaal Huis)

Tips tijdens een incident - Wat kunnen we zelf doen als medewerker?

Frustratie agressie	Maak de frustratie bespreekbaar Frustraties bespreekbaar maken vragen tijd van de cliënt/burger en van de medewerkers: Laat de cliënt/burger zijn verhaal vertellen, steun hem emotioneel, luister naar de emoties, maak duidelijke afspraken en regel eventueel praktische zaken
Instrumentele agressie	Geef kort en bondig de grenzen aan Hiervoor heb je zelfvertrouwen nodig Wees direct en duidelijk Vandaag NIET!
Seksuele agressie	Kort en krachtig NEE, IK wil dit NIET
Psychische agressie of agressie door middelengebruik	RVS: recht van de sterkste Breng jezelf en je collega's in veiligheid en ga het gesprek niet aan Bel de politie

Opvang en nazorg na feiten van agressie

- Opvang van het slachtoffer door de directe leidinggevende
Beluisteren van het verhaal
Noden detecteren
Sociale steun en opvang bevragen
Afspraken maken met alle (Sociaal Huis) medewerkers
- Lichamelijk / psychisch letsel => arbeidsongeval
- Incident registreren
registratieformulier (bijlage 5) wordt ingevuld door de leidinggevende
aktenaam Managementteam – College/Vast bureau – Algemeen directeur

Bij ernstige feiten en tussenkomst van de politie wordt een PV opgesteld
- Materiële schade van het slachtoffer?
Voor de schade van de eigen goederen kan een vergoeding gevraagd worden aan de algemeen directeur/college/vast bureau. De leidinggevende stelt een verslag op. De gemeente/OCMW stelt zich burgerlijke partij.
- Materiële schade patrimonium gemeente/OCMW?
Aangifte in een proces verbaal
- Aangifte door het bestuur
Burgemeester/Algemeen directeur/Leidinggevende ondersteunen slachtoffer om aangifte te doen namens het bestuur in geval van bedreigingen, geweldpleging, materiële schade, ernstig incident
- Nazorg slachtoffer
Arbeidspsycholoog
IDEWE
vertrouwenspersoon
Slachtofferhulp politie

Preventieadviseur gespecialiseerd in psychosociale aspecten van het werk (PAPS - extern)

Naam en voornaam: Tineke Vanyzere, Stefanie Versavel, Tine Lepoutre, Kim Oudermans (bedrijfspsychologen)

Telefoonnummer: 051 27 29 29

Adres: Idewe Roeselare, Departement psychosociale aspecten Idewe ...

E-mail: psychosociale.roeselare@idewe.be

Vertrouwenspersoon (intern)

Naam: Delvael

Voornaam: Thierry

Telefoonnummer: 0474 95 09 83

Adres: (hoofdgemeentehuis) De Vierschaar 1 – 8570 Anzegem

e-mail: thierry.delvael@anzegem.be

Vertrouwenspersoon (intern)

Naam : Vroman

Voornaam: Karen

Telefoonnummer: 056 69 44 56

Adres: (hoofdgemeentehuis) De Vierschaar 1 – 8570 Anzegem

E-mail: Karen.Vroman@anzegem.be

- Teambespreking
Probleemanalyse
Tips
Plan van aanpak om verder samen te werken met de burger
- Brief opmaken aan de burger ondertekend door bestuur
Bijlage 6: voorbeeldbrief
- Dossier rapporteren aan het BCSD om de mogelijkheden van de verdere begeleiding/hulpverlening in te schatten.
Mogelijke sancties :
 - Opschorting van de dienstverlening tot aan het ordegesprek
 - Ordegesprek met de betrokken medewerker en leidinggevende : ordemaatregelen en sancties worden hierin gecommuniceerd
 - Tijdelijk plaatsverbod
 - Staking van de dienstverlening
 - Telefoonverbod
- Incident rapporteren aan de schuldbemiddelaar ingeval van collectieve schuldenregeling
- Agressie van een bewoner van het lokaal opvanginitiatief
Rapporteer het agressie-incident binnen de 12u via incident@fedasil.be
bespreek een sanctie in team en maak deze kenbaar aan Fedasil via Match-it met het oog op herstelgericht werken
Bij veelvuldige incidenten, vraag een disciplinaire transfer of tijdelijke uitsluiting voor de bewoner.
Noteer het incident in het sociaal dossier van betrokkene en meld aan BCSD.

Bijlagen:

Bijlage 1: stappenplan telefonische contacten (medewerker en leidinggevende)

Bijlage 2: stappenplan persoonlijke contacten op bureel (medewerker en leidinggevende)

Bijlage 3: stappenplan persoonlijke contacten bij huisbezoek (medewerker en leidinggevende)

Bijlage 4: stappenplan contacten buiten de organisatie (medewerker en leidinggevende)

Bijlage 5: meldingsformulier

Bijlage 6: Voorbeeldbrief

Bijlage 1: Stappenplan telefonische contacten

Schelden / roepen / vloeken



Wijzen op het ongewenste gedrag



Gesprek beëindigen indien het gedrag niet stopt.

Hierbij aangeven waarom

Aangeven dat het gesprek kan verdergezet worden op een ander tijdstip



Het gedrag houdt aan: leidinggevende brieven

Leidinggevende vult het register van feiten op het werk aan

Bijlage 1: Stappenplan telefonische contacten leidinggevende

Overleg met de medewerker

Agressieregistratieformulier invullen

Eventueel opmaak waarschuwingsbrief ondertekend door Burgemeester en Algemeen directeur



Herhaald ongewenst gedrag: gesprek met de burger



Rapportage Managementteam / College/Vast bureau

Burger eventueel schriftelijk in kennis stellen van de beslissing en schrijven sturen

Leidinggevende vult het register van feiten op het werk aan

Bijlage 2: Stappenplan persoonlijke contacten op bureel

Schelden / roepen / vloeken

Bedreigingen

Racistische opmerkingen

Meenemen huisdieren



Wijzen op het ongewenste gedrag



Gesprek beëindigen indien het gedrag niet stopt.

Hierbij aangeven waarom

Aangeven dat het gesprek kan verdergezet worden op een ander tijdstip



Het gedrag houdt aan: alarmeer het onthaal en vraag de burger het gebouw te verlaten



Indien burger het gebouw verlaat, plan een nieuwe afspraak

Indien burger het gebouw weigert te verlaten, alarmeer de leidinggevende en bij afwezigheid de politie.

Bij strafbare bedreiging: aangifte politie via algemeen directeur, Burgemeester

Indien de burger onder invloed is van drugs of alcohol, een wapen bezit of ongewenst fysiek gedrag vertoont, wordt de burger onmiddellijk verzocht het gebouw te verlaten.

Leidinggevende vult het register van feiten op het werk aan

Bijlage 2: Stappenplan persoonlijke contacten op bureel leidinggevende

Overleg met de medewerker

Agressieregistratieformulier invullen

Eventueel opmaak afsprakennota / waarschuwingsbrief ondertekend door Burgemeester/

Algemeen directeur



Herhaald ongewenst gedrag: gesprek met de burger



Rapportage aan het Comité Preventie en Bescherming op het werk (CPBW) via jaarlijkse rapportage van het register van feiten van derden en andere interventies als vertrouwenspersoon

Burger eventueel schriftelijk in kennis stellen van de beslissing en schrijven sturen

Bijlage 3: Stappenplan huisbezoeken

Schelden / roepen / vloeken
Bedreigingen
Racistische opmerkingen
Gevaarlijke huisdieren in de omgeving laten
Wijzen op het ongewenste gedrag



Gesprek beëindigen indien het gedrag niet stopt.
Hierbij aangeven waarom
Aangeven dat het gesprek kan verdergezet worden op een ander tijdstip



Verlaat de woning en neem contact met de leidinggevende



Bij strafbare bedreiging: aangifte politie via Voorzitter Bijzonder Comité Sociale Dienst /algemeen directeur

Indien de burger onder invloed is van drugs of alcohol, een wapen bezit of ongewenst fysiek gedrag vertoont, verlaat onmiddellijk de woning.

Leidinggevende vult het register van feiten op het werk aan

Bijlage 3: Stappenplan huisbezoeken leidinggevende

Overleg met de medewerker
Agressieregistratieformulier invullen
Eventueel opmaak afsprakennota / waarschuwingsbrief ondertekend door Burgemeester en Algemeen Directeur



Herhaald ongewenst gedrag: gesprek met de burger



Herhaald ongewenst gedrag: enkel contact op bureel



Rapportage Comité Preventie en Bescherming op het werk (CPBW) via jaarlijkse rapportage van het register van feiten van derden en andere interventies als vertrouwenspersoon
Burger eventueel schriftelijk in kennis stellen van de beslissing en schrijven sturen

Bijlage 4: Stappenplan contacten buiten de organisatie

Stalking

Fysieke of verbale bedreiging aan medewerker / familie

Pesterijen

Schade aan persoonlijke bezittingen



Geen gesprek aangaan

Signaleren aan de leidinggevende

Leidinggevende brieft college/vast bureau en Managementteam via register van feiten op het werk

Bij strafbare bedreiging: aangifte politie via Burgemeester/ Algemeen directeur

Bijlage 4: Stappenplan contacten buiten de organisatie leidinggevenden

Overleg met de medewerker

Agressieregistratieformulier invullen

Eventueel opmaak afsprakennota / waarschuwingsbrief ondertekend door Burgemeester/

Algemeen directeur



Herhaald ongewenst gedrag: gesprek met de burger



Herhaald ongewenst gedrag: enkel contact op bureel / stopzetting hulpverlening



Rapportage Comité Preventie en Bescherming op het werk (CPBW) via jaarlijkse rapportage van het register van feiten van derden en andere interventies als vertrouwenspersoon / Burger eventueel schriftelijk in kennis stellen van de beslissing en schrijven sturen

Bijlage 5

Gegevens medewerker (= melder)

Naam:	
Dienst:	
Functie:	
Leidinggevende:	

Gegevens agressor

Naam:	
Adres:	
INSZ Nummer:	
Dossierstatus:	

Beschrijving van het incident

Datum incident: (dag/maand/jaar)	Klik of tik om een datum in te voeren.
Tijdstip incident: (op/tussen)	
Locatie incident:	
Soort incident: Verbale agressie, fysieke agressie, materiële agressie, ...	
Intensiteit voor het slachtoffer: 1-10	
Omschrijving incident, vermoedelijke oorzaak en ondernomen acties: (wie/wat/waar/hoe/waarmee)	
Indien schade vastgesteld, welke?	
Welke maatregelen beveel je aan of zijn er genomen om tot verbetering te komen? Juridisch politie tussenkomst, klachtneerlegging, burgerlijke partijstelling Financieel beslissing college vergoeding schade Medisch Fysisch Psychisch	

➔ Bezorg dit formulier aan de personeelsdienst
personeelsdienst@anzegem.be

Bijlage 6

uw kenmerk	dossiernummer	tel	bijlagen
ons kenmerk	contactpersoon	e-mailadres	
			datum

Onderwerp:

Geachte

Op / / Vertoonde u fysiek / verbaal agressief gedrag tegenover ~~de~~ één of meerdere medewerkers van de dienst... . Concreet verloop van de situatie: Dergelijk gedrag is onaanvaardbaar.

Om de mogelijkheden rond uw verdere hulpverlening te bespreken, verzoeken wij u langs te komen op/..../.... bij Indien u verhinderd bent, kan u telefonisch een nieuwe afspraak maken op het nummer 056 69 44 53.

Met vriendelijke groeten

Sonja Nuyttens
Algemeen directeur

Gino Devogelaere
Burgemeester