

# **AGRESSIEPROTOCOL GROEP HASSELT**

1	Inleiding	4
2	De rode draad	5
2.1	Definitie: boosheid – agressie – geweld	5
2.2	Soorten agressie	5
2.3	Doelstellingen van het agressieprotocol	6
3	Preventie	7
3.1	Voorkomen van agressie	7
3.1.1	Klantgericht werken	7
3.1.2	Deontologische code (medewerkers)	8
3.1.3	Huis- en gedragsregels (bezoeker/cliënt/burger)	8
3.1.4	Goede voorlichting en opleiding	9
3.2	Security	9
4	Interventie bij crisissituatie	10
4.1	Security	11
4.2	Toevallige derden	13
5	Opvang en nazorg	14
5.1	Actoren	14
5.2	Opvang en opvolging ten aanzien van het slachtoffer	15
5.3	Nazorg	16
5.4	Bij wie kan je terecht na een agressiegeval	16
5.5	Registratie	16
5.6	Bespreking in team	18
5.7	Reactie en opvolging externe agressor	18
5.8	Bespreking interne agressie	18
5.9	Aangifte bij politie	19
5.10	Wat bij schade?	19
5.10.1	Lichamelijk letsel bij de medewerker	19
5.10.2	Materiële schade aan eigendommen van Groep Hasselt	19
5.10.3	Materiële schade aan eigendommen van de medewerker	19
5.11	Agressie door medewerkers naar externen	20
5.12	Evaluatie	20
6	Types agressie	21
6.1	Schriftelijke agressie of via mail	21
6.2	Telefoonagressie	21
6.3	Agressie in de prive-situatie	22
7	Sancties bij externe agressie	23
7.1	Waarschuwingsbrief	23
7.2	Opschorten van dienstverlening	23
7.3	Ordegerek	23
7.4	Tijdelijk plaatsverbod	24
7.5	Niet nakomen van het tijdelijk plaatsverbod	24
7.6	Staking van de dienstverlening	25
7.7	Telefoonverbod	25

7.8	Bied snel mogelijkheid tot herstel	25
8	Grensoverschrijdend gedrag in de stedelijke basisscholen en de Kunstencampus	26
8.1	Agressie van leerling naar leerkracht	26
8.2	Agressie van ouders/andere externen tov medewerkers van de school	26
8.3	Agressie tussen collega's	26
9	Balieplein 't Scheep	27
10	huisbezoeken	29
10.1	Alvorens het huisbezoek	29
10.2	Huisbezoek	30
10.3	Hoe te handelen bij dreigend agressief gedrag	31
10.4	Na het huisbezoek	32
11	tips voor (aanmanende) gesprekken door medewerkers met burgers/groepen op straat	33
11.1	Maak een inschatting van de burger	33
11.2	Voor je iemand aanspreekt	33
11.3	Tijdens het gesprek	33
11.4	Wat doe je wanneer de persoon je bedreigt?	33
11.5	Na het gesprek	34
12	Hogevijf	35
12.1	Cliënten dagverzorgingscentrum en lokaal dienstencentrum	36
12.2	Agressie door familie/bezoekers van het woonzorgcentrum	36
	BIJLAGE 1 : welke stappen onderneem je bij een agressie-incident?	37
	BIJLAGE 2 : VERKLARING EXTERNE/INTERNE AGRESSIE	46
	BIJLAGE 3 : FLOW NA AANGIFTE VERKLARING	47
	BIJLAGE 4 : INSCHATTEN SOORTEN AGRESSIE	48
	BIJLAGE 5 : Grafische weergave gedragsregels	50

# 1 INLEIDING

Ongepast gedrag en vormen van geweld zijn regelmatig terugkerende verschijnselen in de samenleving. Nog te vaak bestaat de opvatting dat agressie hoort bij het werk, dat het gewoon is, dat het gedrag is waar je als medewerker maar gemakkelijk mee om moet weten te gaan.

Groep Hasselt vindt dit absoluut niet het geval.

Regelmatige confrontatie met dit gedrag kan immers erg belastend zijn. Fysieke en verbale agressie tasten de veiligheid en het welzijn van medewerkers aan. Ze beïnvloeden het leef- en werkklimaat en ze staan een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening in de weg.

Ons uitgangspunt is dat elke mens recht heeft op veiligheid en welzijn. Ook op het werk. Dit wordt ondersteund door de welzijnswet van 1996.

Agressie maakt deel uit van het leven. We kunnen het niet volledig uitroeien. Wel zijn we overtuigd dat de omvang en de schadelijke gevolgen te beperken zijn.

We kiezen hierbij voor een integrale benadering van agressiebeheersing met als doel:

- Het voorkomen van agressie (preventie)
- Het agressief gedrag erkennen, stoppen en hanteren (interventie)
- De negatieve gevolgen van agressie op korte en lange termijn trachten te beperken (nazorg en herstel).

We hopen dat dit agressieprotocol jou als medewerker handvaten geeft om met agressie, die door jezelf of door een teamlid als bedreigend wordt ervaren, om te gaan.

Ondanks de gediversifieerde werkingen binnen Groep Hasselt, moet iedereen de geldende normen, regels en procedures volgen.

Agressie moet door iedere medewerker op gelijke wijze gedefinieerd worden. Hoe er mee omgaan is heel persoonlijk.

Deze richtlijnen kunnen bijdragen om agressie te helpen oplossen. Het protocol kan meer zelfvertrouwen geven bij het hanteren van agressie. Want weten wat te moeten doen en zich gesteund voelen door de organisatie zijn belangrijke voorwaarden om vreugde in de job te hebben én te behouden in het dagelijks contact met de cliënten van onze dienstverlening. Sanctionerende acties naar agressoren toe worden best steeds voorgesteld en uitgewerkt door overleg met de rechtstreekse leider.

De richtlijnen in dit protocol zijn niet vrijblijvend. Dit document is één geheel. Het is een volwaardig "en-en" gebeuren; geen menukaart waaruit kan gekozen worden. Daarnaast geldt dit protocol ook tijdens werk gerelateerde activiteiten buiten de werkuren, bv. personeelsfeest, teamactiviteiten, ...

## 2 DE RODE DRAAD

### 2.1 DEFINITIE: BOOSHEID – AGRESSIE – GEWELD

In het kader van de richtlijnen worden agressie en geweld onderscheiden van boosheid. Boosheid kan omslaan in agressie en geweld. De medewerkers moeten dit kunnen herkennen en hanteren.

Onder **boosheid** begrijpen wij het uiten van de eigen agressieve gevoelens zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere (verbaal of fysiek).

Onder **agressie** begrijpen wij dat, bij het uiten van de agressieve gevoelens, er ook een verbaal of fysiek binnendringen is in het territorium van de andere, maar zonder de bedoeling deze te willen kwetsen of raken.

Onder **geweld** begrijpen wij agressie waarbij de intentie aanwezig is de andere mentale, lichamelijke of materiële schade toe te brengen. Geweld is alles wat de integriteit van de ander niet respecteert en dus grenzen overschrijdt.

We spreken van een incident of crisissituatie als boosheid niet tijdig kan doorbroken worden en overgaat in verbaal of non-verbaal agressief gedrag.

### 2.2 SOORTEN AGRESSIE

#### Uitingsvormen

De voornaamste uitingsvormen van agressie zijn:

- **Materiële agressie:** gooien met voorwerpen, met deuren slaan, spullen van de tafel vegen, brandstichting, ...
- **Fysieke agressie:** schoppen, slaan, duwen, bijten, krabben, ...
- **Verbale agressie:** schelden, schreeuwen, spotten, uitdagen, discriminerende opmerkingen maken, ...
- **Non-verbale agressie:** dreigende gebaren, spugen, ...
- **Psychische agressie:** bedreigen, chanteren, onder druk zetten, vernederen, ...
- **Seksuele agressie:** verbale of fysieke ongewenste intimiteiten, uitkleden met de ogen, seksistisch gedrag of opmerkingen, confrontatie met seksueel geaarde afbeeldingen, verzoeken om seksuele gunsten, ...

#### Motieven of ontstaansredenen

Naar gelang het motief van de agressie onderscheiden we volgende soorten:

- **Frustratieagressie** ontstaat vanuit gevoelens van onmacht, een gevoel geen controle te hebben over een situatie. Bijvoorbeeld: de beslissing van het niet toekennen van een bepaalde ondersteuning waarbij de bezoeker/cliënt/burger het gevoel heeft niet gehoord te worden.
- **Instrumentele agressie** is berekend, ze staat ten dienste van een welbepaald doel en staat zo dicht bij de definitie geweld. Bijvoorbeeld: een handtas stelen om aan geld te geraken om drugs te kopen.

- **Agressie ten gevolge van middelengebruik** (alcohol, drugs, medicatie) **of van een psychisch of organisch ziektebeeld**. In de symptomatologie van sommige aandoeningen is agressief gedrag een belangrijk element. Bijvoorbeeld: bij sommige vormen van persoonlijkheidsstoornissen, psychose of de ziekte van Alzheimer.

Conflicten monden soms uit in agressie. Gelukkig is dat niet altijd zo. Je **communicatievaardigheden** en de manier waarop jij je opstelt, beïnvloeden het verloop. Ze verlagen of verhogen de kans dat een conflict uitmondt in agressie.

**Hoe sneller je ingrijpt**, hoe kleiner de kans dat de situatie uit de hand loopt. Kunst is dus om oog te hebben voor agressieve signalen.

Agressor

De agressor is diegene die agressief handelt. Deze persoon kan zowel intern (teamlid/collega/leidinggevende/mandataris) als extern (bezoeker/cliënt/burger) zijn.

## 2.3 DOELSTELLINGEN VAN HET AGRESSIEPROTOCOL

Voor de medewerker en het team:

- Het gevoel van veiligheid verhogen door middel van duidelijke, uniforme procedures en een concreet bruikbaar actieplan
- Een personeelsvriendelijk klimaat creëren door middel van preventie, incidentbeheersing en nazorg.

Voor de bezoeker/cliënt/burger:

- Niet-tolereerbaar gedrag, agressie en geweld indijken en verdere hulpverlening mogelijk maken in een positief klimaat door middel van duidelijke boodschappen en grenzen ten aanzien van de bezoeker/cliënt/burger.
- Het waarborgen en creëren van een klimaat van wederzijds respect tussen medewerkers van Groep Hasselt en de bezoeker/cliënt/burger. Een klimaat van wederzijds respect is immers de bouwsteen van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

## 3 PREVENTIE

De norm: agressie wordt niet geaccepteerd!

Deze norm geldt voor alle medewerkers. Met deze norm bepaal je als medewerker niet meer zelf wat je wel of niet tolereert. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt. Het is immers heel onwenselijk als er binnen een organisatie verschillend wordt omgegaan met agressief gedrag. Dit zorgt voor verwarring, zowel bij de burger als bij collega's.

### 3.1 VOORKOMEN VAN AGRESSIE

In eerste instantie probeer je natuurlijk agressief gedrag te voorkomen. Dit kan op verschillende manieren:

- Door zo klantgericht mogelijk te werken
- Door het stellen van een deontologische code voor medewerkers
- Door het stellen van huis- en gedragsregels voor bezoeker/cliënt/burger
- Door een goede voorlichting en opleiding.

#### 3.1.1 Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers van Groep Hasselt. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening naar de bezoeker/cliënt/burger. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Bij de uitvoering van je werk is daarom het volgende van belang:

- Wees altijd vriendelijk en beleefd, stel de bezoeker/cliënt/burger op zijn gemak en hou je aandacht bij het gesprek.
- Benader elke bezoeker/cliënt/burger op een objectieve manier: beoordeel op grond van feiten en niet op grond van de positieve of negatieve gevoelens die hij/zij mogelijk bij je oproept.
- Benader elke bezoeker/cliënt/burger met respect: geef de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en eerbiedig zijn normen, waarden en opvattingen.
- Toon inlevingsvermogen: luister, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat hij/zij daadwerkelijk wenst, waar hij/zij behoefte aan heeft.
- Wees servicegericht: beantwoord vragen zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op.
- Maak geen beloften aan de bezoeker/cliënt/burger die je niet waar kunt maken.
- Let op je non-verbale gedrag en intonatie: laat signalen zoals verbazing en ongeloof niet doorlekken en voorkom dat je persoonlijke opvattingen, je humeur of eventuele privéproblemen voor de bezoeker/cliënt/burger te merken zijn.
- Gebruik begrijpelijke taal, vermijd jargon.
- Breng slecht nieuws op een goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meelevend, argumenteren, afronden).
- Ga niet in groepjes in het zicht van de bezoeker/cliënt/burger een gesprek voeren.
- Voer geen luidruchtige gesprekken met teamleden binnen gehooraafstand van bezoekers/cliënten/burgers, geef zelf het goede voorbeeld.
- Draag representatieve kleding die bij je functie past.

Bovenstaande houdingen zijn ook belangrijk naar interne klanten/collega's.

### 3.1.2 Deontologische code (medewerkers)

- Je gaat respectvol om met bezoekers/cliënten/burgers. Dit betekent dat je hen serieus neemt en luistert. Ook in moeilijke situaties en bij klachten blijf je rustig en beleefd. Als je respect toont naar bezoekers/cliënten/burgers versterkt dat het vertrouwen in onze organisatie en zorgt het voor een betere dienstverlening.
- Je gaat respectvol om met collega's. In de omgang met je collega's communiceer je direct: dit wil zeggen dat je een collega respectvol, constructief maar vooral persoonlijk aanspreekt. Je spreekt met en tegen een collega, niet over een collega. Je hebt bij het aanspreken van een collega bovendien ook oog voor ruimtelijke privacy: denk na over de locatie die het meest geschikt is om een bepaald type gesprek te voeren.
- Je vermijdt ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag verstaan we duidelijk grensoverschrijdend gedrag, zoals verbaal of fysiek geweld, discriminatie, pesten en (seksuele) intimidatie. Ook subtiele en vaak stiekeme vormen, zoals roddelen of een collega niet betrekken bij teamactiviteiten, beschouwen we als ongewenst gedrag. Houd er bovendien rekening mee dat wat je als grappig of goed bedoeld ziet, bij een ander als opdringerig of vervelend kan aanvoelen.

Voel je jezelf ongemakkelijk bij bepaalde opmerkingen of bij het gedrag van een collega? Blijf er niet mee zitten en bespreek dit met die collega. Rechtstreekse en directe communicatie kan hier erger voorkomen. Kom je niet samen tot een oplossing, dan kan je het ook bespreken met je leider, de medewerkersconsulente of de vertrouwenspersonen.

### 3.1.3 Huis- en gedragsregels (bezoeker/cliënt/burger)

Volgende huis- en gedragsregels zijn op een zichtbare plek aanwezig in elk publiek toegankelijk gebouw van Groep Hasselt. Houdt iemand zich niet aan deze huisregels of veroorzaakt iemand op een andere manier overlast, dan moet hij/zij het gebouw verlaten.

Huis- en gedragsregels Groep Hasselt:

- Drank- en drugsgebruik: bezoekers/cliënten/burgers onder invloed van drank of drugs worden geweigerd. Het is ook verboden om in een gebouw van Groep Hasselt drank of drugs te gebruiken (tenzij expliciet schriftelijk goedgekeurd).
- Huisdieren: huisdieren zijn niet toegestaan in gebouwen van Groep Hasselt. Honden zijn alleen toegelaten als de bezoeker/cliënt/burger voor hulp op de hond is aangewezen.
- Roken is niet toegestaan in alle gebouwen van Groep Hasselt.
- Agressie wordt niet geaccepteerd. Na geweld of bedreigingen wordt de politie ingeschakeld.
- Omgangsvormen: medewerkers behandelen de bezoeker/cliënt/burger met openheid, integriteit en respect. De bezoeker/cliënt/burger behandelt de medewerker overeenkomstig. Er wordt dus niet bedreigd, geschreeuwd, gescholden, beledigd, gediscrimineerd, ...

Het niet naleven van deze gedragsregels kan een afsprakennota, sanctie, time-out, verwijdering uit het gebouw, PV,... als gevolg hebben. De huis-en gedragsregels van Groep Hasselt zijn ook van toepassing voor medewerkers van Groep Hasselt.

Een grafische weergave van de huis- en gedragsregels is terug te vinden als bijlage 5.



### 3.1.4 Goede voorlichting en opleiding

Het is van belang dat medewerkers de richtlijnen kennen i.v.m. de preventieve maatregelen en een basiskennis mee krijgen over hoe te handelen in situaties die dreigen te escaleren.

Er wordt voor de medewerkers en leiders van Groep Hasselt een vormingsaanbod uitgewerkt afhankelijk van de aard en de risico's op agressie/incidenten. Deze vorming wordt op regelmatige tijdstippen georganiseerd/opgefrist.

## 3.2 SECURITY

De verantwoordelijkheid voor de orde delen we met elkaar. Iedere medewerker mag zich misdragende bezoekers/cliënten/burgers aanspreken op verkeerd gedrag. Als individuele medewerkers geen gebruik maken van het zogeheten bemoeirecht, om wat voor reden dan ook, dan kan de securityagent in actie komen.

Maar een securityagent heeft vooral een preventieve functie.

Momenteel is tijdens de openingsuren een securityagent aanwezig in 't Scheep en bibliotheek Hasselt Limburg vestiging Dusart. De aanwezigheid van security kan uitgebreid worden naar andere diensten indien nodig.

#### Uitgangspunten :

- Problemen signaleren en zo nodig interveniëren op een laag probleemniveau.
- De interventie wordt uitgevoerd met vermijding van machtsstrijd.
- Aanwijzingen van degene die een interventie uitvoert, moeten worden opgevolgd.

#### Doelen van security zijn :

- Het bevorderen, herstellen of handhaven van de orde.
- Zo mogelijk de-escalatie van probleemsituaties.
- Het handhaven en bevorderen van de eigen veiligheid en de veiligheid van de medewerkers en bezoekers van Groep Hasselt.
- Bij escalatie wordt het ordeherstel in handen gegeven van de politie.

Om deze verantwoordelijkheden te kunnen vervullen, zijn de securityagenten bevoegd om aanwijzingen met betrekking tot de orde te geven aan medewerkers. Deze aanwijzingen dienen altijd te worden opgevolgd.

De securityagenten zijn bevoegd om bezoekers/cliënten/burgers ad hoc de toegang tot de gebouwen van Groep Hasselt te ontzeggen.

## 4 INTERVENTIE BIJ CRISISSITUATIE

Wanneer iedere medewerker op de hoogte is van de preventieve maatregelen en deze toepast, worden crisissituaties tot een minimum herleid.

Als boosheid niet kan doorbroken worden en overgaat in (extreem) verbaal en non-verbaal agressief gedrag, spreken wij van een **crisissituatie**:

- De situatie is niet meer onder controle en vraagt om speciale maatregelen
- De toestand gaat de redelijkheid te buiten
- De "ontvanger" van de boodschap blokkeert
- Normale interventies hebben geen effect meer
- De spanning loopt zo hoog op dat zelfcontrole verloren kan gaan
- Je wordt psychisch of fysiek bedreigd
- De agressor dreigt schade toe te brengen
- Er is sprake van materiële vernieling

Zet jezelf niet in probleemsituaties! Deze kunnen ontstaan:

- bij vertoon van wapens
- bij seksuele intimidatie
- bij een bezoeker/cliënt/burger die je dienst of het gebouw niet wil verlaten
- bij het belemmeren van de uitgang
- bij misbruik van drugs of alcohol, waarbij geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is
- bij aanhoudend roepen en tieren
- bij stalken of chantage
- bij diefstal
- bij ruzies en vechtpartijen tussen personen
- bij persoonlijke bedreigingen tegen jezelf of je gezin.

**STOP. Dit mag je niet aanvaarden, dit gedrag moet ophouden.**

Hoe pak je dit aan?

- Wijs de agressor tactvol en toch duidelijk op zijn ongewenst gedrag waarna het gesprek verder kan gaan.
- Als het ongewenst gedrag blijft aanhouden, **BEEINDIG JE HET GESPREK.**
- Maak de bezoeker/cliënt/burger duidelijk dat hij het gebouw moet verlaten.
- Indien nodig, schakel je hulp van een teamlid (of leider) in.
- Dit teamlid of leider geeft de agressor dezelfde boodschap: de dienst tolereert dit gedrag niet en de agressor moet de dienst verlaten.
- Zo nodig, contacteer je de politie (tel 112).

## 4.1 SECURITY

Momenteel is er tijdens de openingsuren een securityagent aanwezig in 't Scheep en bibliotheek Hasselt Limburg vestiging Dusart. Indien nodig kan dit uitgebreid worden naar andere locaties.

Hoe en wanneer schakel je security in?

De securityagenten treden op bij wangedrag. Dit betekent dat ze soms te maken krijgen met risicovolle situaties. Dat risico wordt beperkt als de medewerkers hen inschakelen op een laag probleemniveau. Wacht dus niet tot de situatie uit de hand gelopen is.

Je kan ook, als je problemen verwacht, op voorhand security verwittigen of andere maatregelen nemen.

Degene die in een probleemsituatie zit, heeft niet altijd de tegenwoordigheid van geest of de mogelijkheid om security te verwittigen. Collega's die getuige zijn van een probleemsituatie, maar er geen deel van uit maken, mogen ook security inschakelen.

Wanneer komt security in actie ?

De securityagent komt gevraagd en ongevraagd in actie, als er sprake is van wangedrag (agressie, ordeverstoring, vormen van normoverschrijdend gedrag,...).

Gevraagde interventie : medewerkers roepen security op (in 't Scheep door het activeren van de attentieknop onder elk bureau van het balieplein en de spreekkamers. In bibliotheek Dusart via het intern nummer 5904).

Ongevraagde interventie : indien ze wangedrag opmerken.

De interventies

We onderscheiden twee types interventies :

- Interventies die gericht zijn op herstel. Dit zijn interventies 1 en 2.
- Interventies die gericht zijn op beëindiging van een contact. Dit is interventie 3.

Uitgangspunten van alle interventies :

- Jouw veiligheid hangt af van de veiligheid van de bezoeker/cliënt/burger. Sluit deze niet in als je met twee mensen optreedt. Laat altijd een weg naar de uitgang open.
- Vermijd gezichtsverlies van de bezoeker/cliënt/burger. Dit lokt nieuw verkeerd gedrag uit.
- Laat machtsvertoon achterwege. Dit werkt gezichtsverlies in de hand. Bijvoorbeeld : Als je iemand zegt dat hij de ruimte moet verlaten, ga dan niet met de armen over elkaar op twee meter afstand toezien dat dit ook werkelijk gebeurt.
- Reageer omdat iemand iets doet wat niet mag. Wacht niet totdat het wangedrag je irriteert of escaleert.
- Zorg dat jijzelf of collega's geen prikkels geven die het gedrag van de ander bestendigt. "Wie acteert, gedijt bij publiek! "

### Interventie 1

Mag en kan door alle medewerkers worden uitgevoerd.

Doel van de interventie :

- Herstel van de orde.
- Regie terug bij de medewerker die met de bezoeker/cliënt/burger in gesprek is.
- De competentie van de medewerker staat niet ter discussie.
- Diagnose : een indruk krijgen van de gemoedstoestand van de burger met wangedrag.

Uitvoering :

Onderbreek het gesprek, zorg voor een korte verwarring zodat de zich misdragende bezoeker/cliënt/burger zich bewust wordt van de overlast die hij veroorzaakt. De interventie is kort. Kijk de bezoeker/cliënt/burger kort aan, breng je boodschap, verbreek het oogcontact en loop door of herneem het gesprek. Breng je boodschap vriendelijk.

Kort : als je wacht op antwoord dan zal de ander met je in gesprek willen gaan.

Vriendelijk : wie van goede wil is, zal rustiger worden door een vriendelijke aanspreektoon.

### Interventie 2

Deze wordt door de securityagent uitgevoerd.

Doel van de interventie :

- Als bij interventie 1. Deze interventie wordt bij voorkeur uitgevoerd als duidelijk is dat de bezoeker/cliënt/burger van goede wil is, maar de emotie te groot. De bezoeker/cliënt/burger reageert goed op de eerste interventie maar na enige tijd neemt de emotie weer de overhand.
- De boodschap die wordt gebracht is dezelfde als bij interventie 1. Het verschil is de nadruk waarmee de boodschap wordt gecommuniceerd.

Uitvoering :

Het gesprek wordt onderbroken. De medewerker wordt gevraagd om op enige afstand, maar buiten het zicht van de bezoeker/cliënt/burger, te wachten. De securityagent die de bezoeker/cliënt/burger aanspreekt, neemt de plaats in van de medewerker. Hij spreekt de bezoeker/cliënt/burger vriendelijk aan op zijn gedrag. Hij verwijst naar de aanvankelijk goede reactie op de eerste interventie en dankt de bezoeker/cliënt/burger hiervoor. Vervolgens wijst hij de bezoeker/cliënt/burger op de overlast en geeft aan dat dit zo niet kan. De bezoeker/cliënt/burger moet zonder twijfel te laten bestaan, toezeggen dat hij de orde zal respecteren. Indien zo, wordt de medewerker gevraagd of hij het gesprek wil hervatten.

Bij deze interventie kan het ook nuttig zijn om de leider bij het vervolg van het gesprek te betrekken.

### Interventie 3

Doel van de interventie : einde gesprek. De bezoeker/cliënt/burger moet de ruimte/gebouw verlaten. Deze interventie wordt uitgevoerd als er geen kans op herstel is.

Uitvoering

Deze actie wordt uitgevoerd door twee personen : de securityagent en een medewerker. De agent spreekt de bezoeker/cliënt/burger aan, de medewerker zorgt ervoor dat de opdrachten van de agent worden opgevolgd. Bijvoorbeeld het bellen van de politie, het aan collega's opdragen om de ruimte te verlaten, het aan collega's opdragen dat zij bezoekers buiten de ruimte brengen, enz.

De securityagent richt zich tot de medewerker die met de bezoeker/cliënt/burger in gesprek is. Hij noemt hem niet bij naam. De medewerker wordt verzocht de ruimte te verlaten. De bezoeker/cliënt/burger wordt daarna verzocht de ruimte te verlaten. Indien nuttig, kan hij naar een afkoelruimte worden gebracht. In andere gevallen dient hij het gebouw te verlaten. Als de bezoeker/cliënt/burger niet aan het verzoek voldoet, wordt de politie gebeld. De medewerker wacht de politie op. Hij vertelt de politie, voordat die in actie komt, dat er sprake is van ordeverstoring en hij vraagt de politie om de bezoeker/cliënt/burger mee te nemen. Ga niet met de politie in gesprek over de inhoud van het conflict.

#### Registratie

De securityagent noteert elk agressiegeval in het logboek van zijn organisatie. Ernstige agressiegevallen worden aangegeven via de verklaring van externe agressie (zie bijlage 2) ivm nazorg.

## 4.2 TOEVALLIGE DERDEN

Bij ernstige agressie is het belangrijk om toevallige derden die aanwezig zijn, op een veilige manier uit de buurt van de agressor te houden. Alle medewerkers nemen hiervoor hun verantwoordelijkheid op en brengen iedereen buiten de gevarenczone. Indien mogelijk naar de evacuatieplaats.

## 5 OPVANG EN NAZORG

Zowel ten opzichte van het slachtoffer (medewerker) als ten opzichte van de agressor en eventuele andere betrokkenen is verdere opvolging van het incident noodzakelijk.

### 5.1 ACTOREN

In het kader van opvang en nazorg vinden we verschillende actoren met bijbehorende taken en verantwoordelijkheden. Om duidelijkheid te scheppen wordt hieronder een overzicht weergegeven.

#### MAT-lid

Bespreekt (ernstige) incidenten met andere MAT-leden + algemeen directeur/burgemeester. Schakelt, indien nodig, het Integriteitscomité in. Denkt actief mee hoe in de toekomst incidenten te voorkomen.

#### Integriteitscomité

Wordt ingeschakeld:

- bij agressie tussen medewerkers
- bij agressief gedrag vanuit een medewerker naar een bezoeker/cliënt/burger
- Geeft advies ivm te nemen acties/sancties.

#### Leider

- Vangt het slachtoffer op meteen na het incident.
- Brengt het betrokken MAT-lid op de hoogte.
- Zet het slachtoffer aan tot registratie van het incident of registreert dit samen met het slachtoffer.
- Licht het team in.
- Indien nodig neemt hij actie voor een ordegesprek of eventuele sancties.
- Doet, indien nodig, aangifte bij de politie (samen met het slachtoffer).
- Voorziet verdere nazorg: toetst regelmatig af hoe het met het slachtoffer gaat.
- Bij agressie tussen collega's van een team, gaat de leider met beide in gesprek (zie verder).

#### Team/teamleden

- Vangt het slachtoffer op.
- Toont begrip.
- Neemt actief deel aan het gesprek na het incident.
- Denkt actief mee hoe in de toekomst incidenten te voorkomen.

#### Slachtoffer

- Vult de verklaring externe/interne agressie in (zie bijlage 2).
- Maakt indien gewenst een melding in het persoonlijk dossier van de cliënt.
- Verduidelijkt zijn/haar noden in het kader van nazorg.

#### Medewerkersconsulente (Jill Bamps)

- Neemt minstens één keer contact op met het slachtoffer.
- Staat ter beschikking wanneer het slachtoffer nood heeft aan een gesprek/begeleiding.
- Verwijst door indien nodig/gewenst.

### Vertrouwenspersonen

- Staan ter beschikking wanneer het slachtoffer nood heeft aan een gesprek/begeleiding.
- De namen van de vertrouwenspersonen zijn terug te vinden op Hint.

### Interne preventieadviseur (Carla Lemmens)

- Is het vast aanspreekpunt bij agressiegevallen.
- Coördineert de opvolging en maakt een verslag.
- Verwijst door naar de juiste contacten/instanties.
- Houdt de registratiedocumenten bij en rapporteert regelmatig naar het MAT en CPBW.

### Externe preventiedienst Idewe (Katrien Bruyninx en Marthe Verjans)

- Staan mee in voor de nazorg van het slachtoffer.

## 5.2 OPVANG EN OPVOLGING TEN AANZIEN VAN HET SLACHTOFFER

### **Onmiddellijk na het incident**

De eerste opvang na een incident gebeurt door de leider en bij diens afwezigheid door zijn/haar vervang(st)er. De leider laat alles vallen waarmee hij/zij bezig is en zegt eventuele afspraken af. Hiermee laat hij/zij zien dat de medewerker voor hem/haar belangrijk is.

Handvaten voor eerste gesprek:

- tijd vrij maken
- de medewerker zijn/haar verhaal laten vertellen (ventileren)
- emotioneel steunen
- luisteren naar de emoties
- betrokkene laten ontladen
- eventueel praktische zaken regelen zoals informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer, ...
- Het is van belang dat de teamleden altijd begripvol reageren.

Het is tevens de taak van de leider om gepaste hulp aan te bieden. Dit kan onder de vorm van medische hulp, contact met een vertrouwenspersoon, contact met onze medewerkersconsulente (Jill Bamps), contact met onze interne preventieadviseur (Carla Lemmens) of contact met onze externe preventiedienst Idewe (011/24 94 70). Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.

Bij agressie binnen een team dient de leider onmiddellijk na het incident zowel het slachtoffer als de agressor op te vangen.

Bij interne agressie dient ook onmiddellijk na het incident opvang voorzien te worden voor de agressor. De leider van de agressor zorgt voor deze opvang.

## 5.3 NAZORG

Het is belangrijk dat de leider regelmatig bij de medewerker die slachtoffer van agressie werd, toetst hoe deze de situatie verwerkt en er mee omgaat:

- vragen hoe het slachtoffer zich voelt
- navragen hoe hij/zij thuis werd opgevangen
- informeren over de verwerking en verwerkingsreacties
- informeren over reacties uit de omgeving (privé en werk)
- bespreken hoe het werk hervat wordt
- eventueel samen met het slachtoffer nadenken hoe een soortgelijke situatie in de toekomst kan vermeden worden.

Bij agressie binnen een team dient de leider ook de agressor de nodige nazorg te verlenen.

Bij ernstige agressiegevallen met fysieke, psychologische en/of materiële schade: doe ook een aangifte arbeidsongeval. Dit incident kan erkend worden als arbeidsongeval. Let op: de aangifte moet binnen de 48 uren na het incident bezorgd worden aan HR. Bij vragen of voor meer informatie: raadpleeg Hint (HR- aangifte arbeidsongevallen).

Wanneer er na 6-8 weken nog steeds sprake is van posttraumatische klachten (vb. herbeleving van feiten, slecht slapen, ...) moet de leider dit bespreken met het slachtoffer en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aanbieden. Neem hiervoor contact met onze medewerkersconsulente (Jill Bamps), onze interne preventieadviseur (Carla Lemmens) of onze externe preventiedienst Idewe (011/24 94 70).

## 5.4 BIJ WIE KAN JE TERECHT NA EEN AGRESSIEGEVAL

- In de eerste plaats kan je terecht bij jouw rechtstreekse leider
- De vertrouwenspersonen (zie lijst op Hint)
- De medewerkersconsulente Jill Bamps (0476/60 21 52)
- Externe Preventiedienst Idewe Katrien Bruyninx en Marthe Verjans (011/24 94 70)
- Interne preventiedienst IDPB [veiligheid@hasselt.be](mailto:veiligheid@hasselt.be) of Carla Lemmens (0496/58 90 55)
- De integriteitscoördinator Heidi Paesen (0470/90 49 35).

## 5.5 REGISTRATIE

Uitingen van agressie moeten worden geregistreerd. Een agressie-registratie van een bezoeker/cliënt/burger is mogelijk via het invuldocument (zie bijlage 2). Dit document is ook terug te vinden op Hint. We vragen alle medewerkers om elk incident van agressie en geweld te registreren (eventueel samen met de leider). De registratie dient bezorgd te worden aan de interne preventieadviseur (via mail naar [veiligheid@hasselt.be](mailto:veiligheid@hasselt.be)).

Doel van de registratie is om inzicht te krijgen in het fenomeen agressie en de evolutie ervan binnen Groep Hasselt. Door de analyse van elke aangifte kan, waar nodig, een gepast voorstel voor verbetering gedaan worden om een gelijkaardig voorval te voorkomen.

Agressie tussen medewerkers onderling moet ook steeds geregistreerd worden (zie flow bijlage 1).

Voor je teamleden kan het ook belangrijk zijn om informatie te hebben over het (mogelijke) agressieve gedrag van bepaalde personen. Bespreek het incident dus altijd met je team.



Bij de sociale dienst worden alle incidenten geregistreerd in het cliëntendossier. Collega's die in contact komen met de cliënt, worden via het dossier verwittigd van eventueel mogelijk agressief gedrag.

Om zicht te krijgen op de mate en de omvang van agressie, is het noodzakelijk dat alle voorvallen, ook de minder ernstige, geregistreerd worden.

Voor Hoge Vijf geldt :

- Indien een bewoner van het woonzorgcentrum zich agressief heeft gedragen, wordt dit vermeld in Geracc, zelfbeleving en stressverwerking, aandachtspunt agressiefeit (AGR01). De aangifte gebeurt door de medewerker of de leider van de betreffende dienst.
- Indien een cliënt van het dagzorgcentrum of lokaal dienstencentrum agressief gedrag vertoont, wordt dit geregistreerd in het Integraal Zorg- en Begeleidingsdossier door de medewerker of de leider.
- Indien een bezoeker of familielid agressief gedrag vertoont, wordt het registratieformulier (zie bijlage 2) ingevuld en bezorgd aan dienst IDPB (via mailadres [veiligheid@hasselt.be](mailto:veiligheid@hasselt.be)). De medewerker of leider vult dit document in. Het incident wordt verder behandeld als een agressiegeval door derden.

De leider meldt het agressiegeval aan de manager van het woonzorgcentrum. Bij een zeer ernstig agressiegeval wordt ook onmiddellijk het betreffende MAT-lid verwittigd.

Minder ernstige agressiegevallen worden door de scholen en bibliotheken geregistreerd in een eigen registratiedocument en 6-maandelijks bezorgd aan dienst IDPB. De ernstige agressiegevallen worden gemeld via het registratiedocument (zie bijlage 2).

Bij (ernstige) incidenten is het belangrijk dat ook het betreffende MAT-lid zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld.

Agressie tussen medewerkers of agressief gedrag vanuit een medewerker naar een bezoeker/cliënt/burger wordt besproken op het Integriteitscomité.

Enkel de werkgever, de medewerkersconsulente en de interne preventieadviseur hebben toegang tot de agressie registratie documenten.

De werkgever bewaart de registratie documenten gedurende 5 jaar, te rekenen vanaf de dag dat de werknemer de verklaring heeft laten optekenen.

De verzameling registratie documenten worden vertrouwelijk gebruikt voor de periodieke rapportage van agressiegevallen naar het bestuur en het CPBW (Comité Preventie en Bescherming op het Werk

## 5.6 BESPREKING IN TEAM

De situatie moet ook in team besproken worden, zodat alle medewerkers van het team geïnformeerd worden over wat er precies gebeurd is en er gezamenlijk afspraken i.v.m. verdere dienstverlening aan agressor of samenwerking binnen het team kunnen worden gemaakt. Dit geeft bovendien de gelegenheid aan het slachtoffer en aan de teamleden om hun ervaringen en/of emoties te uiten.

De leider neemt initiatief om deze bespreking te organiseren binnen de week na het incident. De leider doet het nodige om deze bespreking te begeleiden. Komen aan bod tijdens de bespreking:

- Ervaringen van teamleden met agressor.
- Gezamenlijke afspraken i.v.m. houding naar agressor (allen op zelfde manier reageren).
- Reactie naar agressor – zijn er redenen om af te zien van een gesprek met agressor (zie volgend punt).
- Moet informatie uitgewisseld worden met andere departementen/instanties?
- Is aangepaste dienstverlening voor agressor nodig? Kan de normale dienstverlening worden verder gezet?
- Aanleiding agressie: welke lessen zijn er te trekken?
- Interventie/reactie op crisissituatie: welke lessen zijn er te trekken?
- Hoe kan agressie in de toekomst vermeden worden?
- Is de opvang en opvolging van het slachtoffer en het team voldoende geweest?

Bij interne agressie met collega's tussen twee verschillende teams moet ook in het team van de agressor het incident besproken worden. De leider neemt hiervoor het initiatief.

## 5.7 REACTIE EN OPVOLGING EXTERNE AGRESSOR

Indien gewenst door het slachtoffer kan er na een ernstig incident een gesprek aangegaan worden met de agressor waarbij de grenzen duidelijk gesteld worden. De betrokken leider maakt hiervoor een afspraak met de agressor, eventueel ondersteund door het team van Soft HR. In het team kan afgesproken worden dat iemand anders uit het team meer aangewezen is om dit gesprek (mee) te voeren of dat iemand van team Soft HR aanwezig is. Tracht het gesprek te laten plaats hebben met als doel:

- De agressor aanspreken op zijn/haar gedrag. We kunnen begrip hebben voor de situatie waarin betrokkene zich bevindt, maar kunnen geen agressie of geweld goedkeuren. Er wordt uitdrukkelijk gesteld dat Groep Hasselt, bestuur en directie agressie niet tolereren.
- Met de agressor afspraken maken over de verdere afhandeling van zijn/haar dossier of samenwerking. Indien nodig de (wettelijke) mogelijkheden en beperkingen van onze dienstverlening toelichten.

Zie ook Hoofdstuk 6 : Sancties bij externe agressie.

## 5.8 BESPREKING INTERNE AGRESSIE

Ook agressie tussen medewerkers van Groep Hasselt wordt niet geaccepteerd. De agressor dient aangesproken te worden op zijn/haar gedrag. Er dienen afspraken gemaakt te worden ivm een verdere samenwerking en verdere afhandeling (zie flow bijlage 1).

Interne agressie wordt altijd, zo snel mogelijk, gemeld aan het integriteitscomité via [integriteit@hasselt.be](mailto:integriteit@hasselt.be) of via contact met de integriteitscoördinator (Heidi Paesen 0470/90 49 35).

## 5.9 AANGIFTE BIJ POLITIE

Wanneer doe je aangifte bij de politie?

- Bij doodsbedreigingen tegen jezelf of je familieleden
- Bij geweldpleging tegen je persoon
- Bij het aanrichten van materiële schade of het toebrengen van lichamelijk letsel
- Na een ernstig incident, na bespreking met je leider of het team
- Na bespreking met je leider

Aangifte van deze voorgenoemde feiten doe je bij de politie. Doe de aangifte bij voorkeur in Hasselt omwille van de afhandeling van de klacht.

Wanneer je klacht indient wegens incidenten tijdens de uitvoering van je taak, geef dan het adres op van de werkgever (Groep Hasselt, Limburgplein 1, 3500 Hasselt). Je eigen privéadres zal dan niet opgenomen worden in het proces verbaal. Laat ook akte nemen van het feit dat Groep Hasselt als werkgever schade lijdt.

Indien je begeleiding/hulp nodig hebt voor de aangifte, geef dit dan op voorhand door via [veiligheid@hasselt.be](mailto:veiligheid@hasselt.be).

Vraag altijd een kopie van het proces verbaal en bezorg dit aan [veiligheid@hasselt.be](mailto:veiligheid@hasselt.be).

## 5.10 WAT BIJ SCHADE?

### 5.10.1 Lichamelijk letsel bij de medewerker

Bij lichamelijke letsels worden alle medische kosten vergoed door de verzekeraar via de arbeidsongevallenverzekering. Doe daarom zeker een aangifte binnen de 48u via HR (zie aangifteprocedure op Hint). Ook al heb je geen lichamelijke letsels, doe toch steeds bij ernstige agressie een aangifte als arbeidsongeval. Je kan ook psychologische schade oplopen die misschien pas na enige tijd zichtbaar wordt.

### 5.10.2 Materiële schade aan eigendommen van Groep Hasselt

De schade aan eigendommen van Groep Hasselt wordt ingeschat door de leider en/of dienst gebouwen en wordt door gegeven aan [verzekeringen@hasselt.be](mailto:verzekeringen@hasselt.be).

### 5.10.3 Materiële schade aan eigendommen van de medewerker

Voor de eigen schade dient de leider een verslag op te maken en in overleg met het MAT-teamlid wordt de vergoeding besproken. De schade dient door gegeven te worden aan [verzekeringen@hasselt.be](mailto:verzekeringen@hasselt.be).

## 5.11 AGRESSIE DOOR MEDEWERKERS NAAR EXTERNEN

Een burger/cliënt/bezoeker kan, via een klachtmelding op de website van Stad Hasselt, klacht indienen tegen een medewerker van Groep Hasselt als deze zich agressief gedraagt. De klacht wordt ontvangen door de centrale klachtenbehandelaar en wordt afgehandeld door de betrokken leider in overleg met de betrokken medewerker. Het integriteitscomité wordt op de hoogte gebracht en geeft, indien nodig, advies bij de afhandeling naar de bezoeker/cliënt/burger maar ook naar de medewerker.

Zie “ Reglement klachten “ goedgekeurd door de GR op 25 juni 2019.

## 5.12 EVALUATIE

De werking van het agressiebeleid wordt jaarlijks geëvalueerd. De evaluatie wordt aan het MAT en het CPBW voorgelegd.



## 6 TYPES AGRESSIE

### 6.1 SCHRIFTELIJKE AGRESSIE OF VIA MAIL

#### Preventief

- Gebruik bij afwezigheid de autoreply/wizard afwezigheid.
- Breng bij geplande lange afwezigheid de nodige personen op voorhand op de hoogte.
- Zorg voor duidelijke communicatie op maat van de verzender.
- Tracht je mails zo spoedig mogelijk te beantwoorden of laat de verzender weten dat je zijn mail ontvangen hebt en hem kortelings iets laat weten.
- Vermeld duidelijk je contactgegevens.

#### Crisis

- Bespreek het voorval met je leider of, indien hij/zij afwezig is, de aangeduide verantwoordelijke en bepaal samen de gepaste reactie.
- Verwittig, indien nodig, de politie. Meld steeds de naam van de betrokkene zodat deze naam in het meldingssysteem van de politie geregistreerd wordt.

### 6.2 TELEFOONAGRESSIE

#### Preventief

Het noodnummer op alle permanentitelefoons is 112.

- Bij afwezigheid wordt het telefoontoestel omgeschakeld naar een collega, voicemail of baliemedewerker. Er worden concrete afspraken gemaakt rond het terugbellen. Als de afspraak gemaakt wordt om iemand terug te bellen, doe dat dan ook.
- Dienst KCC (= Klanten Contact Center) geeft een terugbelverzoek door aan de collega die gecontacteerd werd.
- Neem de telefoon zo snel mogelijk op (laat maximum 3 keer rinkelen).
- Gebruik gepast de wachttroets.
- Geef altijd correcte informatie over uw bereikbaarheid.
- Vul je agenda correct in.
- Gebruik steeds de huisregels met betrekking tot de telefoons: vermeld steeds je naam, dienst en functie.
- Blijf steeds hoffelijk aan de telefoon.
- Beperk het omgevingslawaaï.

#### Crisis

- Geef aan dat je het gesprek beëindigt als je gesprekspartner zijn gedrag verder zet.
- Haak rustig in als je gesprekspartner doorgaat.
- Indien men blijft terugbellen, schakel de lijn door naar je leider of, indien hij/zij afwezig is, naar een aangeduide verantwoordelijke. Indien nodig kan de leider het telefoonnummer van de betreffende persoon tijdelijk intern laten blokkeren (bezettoon).
- Verwittig indien nodig de politie (tel. 112). Meld steeds de naam van de betrokkene zodat deze naam in het meldingssysteem van de politie geregistreerd wordt.
- Meld elk voorval zo snel mogelijk bij je eigen leider of, indien hij/zij afwezig is, bij de aangeduide verantwoordelijke.

## 6.3 AGRESSIE IN DE PRIVE-SITUATIE

Soms komt het voor dat werkgerelateerde agressie en geweld door bezoekers/cliënten/burgers zich ook voordoet in de privé-situatie van de medewerker. Als dit gebeurt, stel je altijd je leider onmiddellijk op de hoogte. De leider informeert ook het MAT-lid. Daarna volgt een aangifte bij de politie.

### Preventief

- Scherm je privégegevens af, geef geen gegevens door waardoor men je kan linken met privégegevens.
- Nodig geen cliënten uit in je privésfeer: facebook, thuis....
- Doe geen werkzaamheden in je privétijd.
- Wees voorzichtig met je eigen privégegevens, maar ook met deze van derden. Geef door aan je netwerk dat je eigen gegevens niet gedeeld mogen worden met derden.
- Laat geen privégegevens onbewaakt achter (identiteitsgegevens, agenda,...).

### Crisis

- Geef duidelijke grenzen aan als de bezoeker/cliënt/burger je privétijd niet respecteert.
- Verwijs de bezoeker/cliënt/burger naar Groep Hasselt.
- Zoek indien nodig hulp in de directe omgeving.
- Verloopt het gesprek verder niet meer prettig of zegt je eigen gevoel dat je weg moet gaan, verlaat dan zo snel mogelijk de situatie.
- Zit je in het nauw en je kunt geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en werk mee aan datgene wat de agressor vraagt met het doel uit de situatie weg te geraken.
- Bij direct gevaar of verwonding bel onmiddellijk 112 (niet twifelen maar doen). Meld steeds de naam van de betrokkene zodat deze naam in het meldingssysteem van de politie geregistreerd wordt.
- Dien indien nodig een melding/klacht in bij de politie.
- Meld elk voorval zo snel mogelijk bij je eigen leider of, indien hij/zij afwezig is, bij een aangeduide verantwoordelijke.

## 7 SANCTIES BIJ EXTERNE AGRESSIE

Zie ook bijlage 3 “flow na aangifte verklaring”.

Na aangifte van een verklaring (zie bijlage 2) overlegt dienst IDPB met de leider of een sanctie noodzakelijk is. Voor de juiste administratieve afhandeling kan een beroep gedaan worden op de juridische dienst.

### 7.1 WAARSCHUWINGSBRIEF

Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de bezoeker/cliënt/burger tegen de medewerker of de organisatie niet aanvaardbaar is. In de brief wordt aangegeven wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag.

Een waarschuwingsbrief wordt opgesteld door de leider na advies van de juridische dienst, binnen de 7 dagen na een agressiegeval en aangetekend verzonden.

### 7.2 OPSCHORTEN VAN DIENSTVERLENING

Als een bezoeker/cliënt/burger zich ernstig misdraagt, kan dit tot gevolg hebben dat medewerkers geschoffeerd worden of zelfs voor hun veiligheid moeten vrezen. Het is niet meer dan logisch dat de werkgever in zo'n situatie alle dienstverlening aan de zich misdragende bezoeker/cliënt/burger opschort totdat duidelijk is dat de dienstverlening weer onder verantwoorde omstandigheden mogelijk is.

Het dienstverleningsproces wordt tijdelijk stilgelegd om pas te worden hervat als duidelijk is dat de bezoeker/cliënt/burger bereid is zich te voegen naar de norm. Opschorting van dienstverlening kan enkele minuten duren, maar ook enkele dagen. Zo schorten we bijvoorbeeld de dienstverlening onmiddellijk op na een agressie-incident totdat een ordegesprek heeft plaatsgevonden. Pas tijdens het ordegesprek kan duidelijk worden of de bezoeker/cliënt/burger bereid is zich aan de spelregels te houden.

De leider communiceert naar de bezoeker/cliënt/burger na advies van de juridische dienst.

### 7.3 ORDEGESPREK

Doel van dit gesprek is de bezoeker/cliënt/burger duidelijk te maken dat zijn gedragingen niet aanvaardbaar zijn. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van zijn gedrag en wat de gevolgen zijn bij herhaling. Van de bezoeker/cliënt/burger wordt verwacht dat hij/zij garanties geeft over de veiligheid en/of het welzijn van medewerkers en burgers van Groep Hasselt in toekomstige contacten.

De leider bereidt het ordegesprek voor. Tijdens dit gesprek kunnen ordemaatregelen en/of sancties worden gecommuniceerd. Er worden duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden door de leider schriftelijk bevestigd in een afsprakennota. De leider maakt ook een verslag van het ordegesprek. Er wordt niet over inhoudelijke kwesties gesproken.

Een ordegesprek vindt plaats na zware agressie of ontoelaatbaar gedrag of na herhaling.

Het ordegesprek wordt zo snel mogelijk na het incident gevoerd. De leider voert het gesprek eventueel samen met de betrokken medewerker, een andere collega en/of iemand van de juridische dienst of Soft HR. Indien nodig kan de politie aanwezig zijn ter ondersteuning.

De gesprekken worden gevoerd in 't Scheep, tenzij anders beslist.

De inhoud van een ordegesprek kan zijn :

- Gevolgen van het gedrag (zowel voor de bezoeker/cliënt/burger als voor de medewerker)
- Vertoond gedrag (gedrag benoemen)
- Normen van Groep Hasselt
- Gevolgen bij herhaling (bv telefoonverbod, plaatsverbod, aangifte politie)
- Kosten van de eventuele schade
- Indien klacht bij politie.

Na het ordegesprek kan de agressor een nieuwe afspraak maken met bv de maatschappelijk werker, indien nodig in aanwezigheid van een derde, die zijn dossier verder zal behandelen om de hulpverlening opnieuw op te nemen.

Wanneer er bij herhaling wordt vastgesteld dat de afspraken binnen het ordegesprek niet worden nageleefd of dat er ernstige vormen van verbaal geweld, discriminatie, intimidatie en/of fysiek geweld worden vastgesteld, worden voor cliënten van de sociale dienst verdere stappen ondernomen in de vorm van:

- Herbekijken van de afsprakennota: de leider maakt in overleg met het slachtoffer opnieuw een afsprakennota op en bespreekt de opgestelde punten met de agressor, eventueel in het bijzijn van de medewerker.
- Schorsing van 1 maand: bij het niet naleven van de afsprakennota, wordt de cliënt meegedeeld dat hij gedurende 1 maand de toegang ontzegd wordt tot de sociale dienst.
- Schorsing van 3 maanden: wanneer de cliënt ernstige feiten pleegt of hervalt na een schorsing van 1 maand, wordt hij voor 3 maanden de toegang tot de sociale dienst ontzegd.

## 7.4 TIJDELIJK PLAATSVERBOD

Een tijdelijk plaatsverbod wordt afgesproken tijdens het ordegesprek of bij herhaald agressief gedrag. Een tijdelijk plaatsverbod houdt in dat de bezoeker/cliënt/burger niet op eigen initiatief een stedelijk locatie mag betreden. De duur van het plaatsverbod is afhankelijk van het incident of eerdere agressie incidenten maar maximaal drie maanden. Tijdens het plaatsverbod mag de bezoeker/cliënt/burger alleen op afspraak een stedelijk locatie betreden. De politie en de verantwoordelijken van de stedelijke locaties ontvangen een kopie van de ontzeggingsbrief. De juridische dienst begeleidt in de administratie naar een tijdelijk plaatsverbod.

## 7.5 NIET NAKOMEN VAN HET TIJDELIJK PLAATSVERBOD

Wanneer een bezoeker/cliënt/burger ondanks een tijdelijk plaatsverbod toch een stedelijke locatie betreedt, is hij in overtreding. In dat geval wordt de bezoeker/cliënt/burger verzocht onmiddellijk het gebouw te verlaten. Wanneer de bezoeker/cliënt/burger ondanks meerdere verzoeken de locatie niet verlaat, wordt de politie ingeschakeld. Daarnaast kan de bezoeker/cliënt/burger gestraft worden met een administratieve geldboete zoals voorzien door de wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties.



## 7.6 STAKING VAN DE DIENSTVERLENING

Als een bezoeker/cliënt/burger bij herhaling en willens en wetens een bedreiging vormt voor het welzijn of de veiligheid van de medewerkers dan wel voor de integriteit van de dienstverlening, kan staking van de dienstverlening overwogen worden. Staking gaat verder dan opschorting. Bij staking van dienstverlening trekken we de medewerkers terug. We hebben immers vastgesteld dat de veiligheid of het welzijn van de medewerkers in het geding zijn of dat een integere dienstverlening niet mogelijk is. Het is aan de bezoeker/cliënt/burger om de organisatie er van te overtuigen dat de dienstverlening op verantwoorde wijze plaats kan vinden. Indien dit gebeurt, kan de dienstverlening terug opgestart worden. Het proces voor staking van de dienstverlening wordt begeleid door de juridische dienst.

## 7.7 TELEFOONVERBOD

Een telefoonverbod wordt opgelegd wanneer de bezoeker/cliënt/burger herhaaldelijk telefonisch agressief gedrag vertoont.

Een telefoonverbod houdt in dat de bezoeker/cliënt/burger geen telefonisch contact mag hebben met Groep Hasselt. De duur van het telefoonverbod is afhankelijk van het incident of herhaling en wordt in overleg tussen de leider, de betrokken medewerker en het MAT-lid bepaald. Het bedraagt minimaal 3 maanden. De communicatie naar de agressor wordt begeleid door de juridische dienst.

## 7.8 BIED SNEL MOGELIJKHEID TOT HERSTEL

Vanwege het ingrijpende karakter van een opschorting van dienstverlening mag van Groep Hasselt verlangd worden dat deze niet langer duurt dan strikt noodzakelijk. Daarom wordt de zich misdragende bezoeker/cliënt/burger bij voorkeur binnen drie dagen opgeroepen. Mocht de bezoeker/cliënt/burger niet reageren op de oproep dan ligt de bal bij hem. Hij krijgt geen nieuwe oproep. De dienstverlening blijft opgeschort. Stelt de bezoeker/cliënt/burger dienstverlening alsnog op prijs, dan ligt het initiatief bij hem voor een nieuwe afspraak voor een ordegesprek. Hij is nu wel afhankelijk van de agenda van de leider die het ordegesprek voert.

## **8 GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG IN DE STEDELIJKE BASISCHOLEN EN DE KUNSTENCAMPUS**

Ook in het onderwijs komt er meer en meer agressie voor. Stampen, schelden, met spullen gooien of met deuren smijten komt regelmatig voor. Psychologische agressie heeft soms meer impact dan fysiek geweld. Een leerling die je elke les dreigend aankijkt, opdrachten weigert of zijn rug naar de leerkracht draait, kan je een heel onveilig gevoel geven.

Als leerkracht kan je het gevoel hebben te falen omdat je een "snotneus" niet aan kan.

Maar ook de impact op de leerling is niet te onderschatten. Agressief gedrag heeft niet altijd het doel om te kwetsen, soms is het gewoon afreageren.

Hoe het ook zij, al die emoties zorgen ervoor dat de leerling en de leerkracht niet zomaar verder kunnen met elkaar. Ook de medeleerlingen ondervinden een grote impact van een agressiegeval.

Een werkgroep is nog bezig met het opstellen van procedures voor elk specifiek grensoverschrijdend gedrag binnen de scholen en buitenschoolse kinderopvang.

### **8.1 AGRESSIE VAN LEERLING NAAR LEERKRACHT**

In geval van grensoverschrijdend gedrag/agressie van een leerling tov een leerkracht beslist de school welke maatregelen er genomen moeten worden. Een tuchtprocedure kan opgestart worden. Bij ernstige agressie wordt altijd het CLB ingeschakeld door de directie.

### **8.2 AGRESSIE VAN OUDERS/ANDERE EXTERNEN TOV MEDEWERKERS VAN DE SCHOOL**

Agressie door ouders of andere externen wordt aanzien als agressie door externen en hiervoor gelden bovenstaande procedures (Hoofdstuk 1 tem 6).

### **8.3 AGRESSIE TUSSEN COLLEGA'S**

Agressie tussen collega's wordt aanzien als interne agressie en ook hiervoor gelden bovenstaande procedures (Hoofdstuk 1 tem 6).

## 9 BALIEPLEIN 'T SCHEEP

Naast het algemeen agressieprotocol, toepasbaar op alle werknemers, zijn er voor de dienstverlening aan het balieplein specifieke richtlijnen wenselijk. Het gaat o.a. over medewerkers van de sociale dienst, KCC (=Klanten Contact Centrum), burgerzaken, dienstverlening en alle medewerkers die tijdelijk aan het balieplein zitten.

### Preventief

#### **Wat is er al**

- Aanwezigheid security tijdens de openingsuren.
- Camera's op elke publiek toegankelijke plaats (buiten de spreekkamer): gangen, wachruimtes,...
- Attentieknop onder elke bureaudeesk: security wordt verwittigd op gsm (stil alarm). Security komt (discreet) ter plaatse om te kijken of interventie nodig is.
- Aanpassingen aan de infrastructuur: breed bureau, lampen hangen laag zodat over de bureau kruipen moeilijker wordt, gescheiden ingangen (medewerker kan vluchten).
- Afkoelruimte: bedoeling is om de agressor, weg van het publiek, terug tot rust te laten komen. De meest geschikte ruimte op dat moment wordt gekozen.
- Afspraken met security: bv moeilijke cliënten worden op voorhand aangemeld zodat security af en toe kan komen kijken of de situatie in orde is.
- Een open ontvangstruimte zodat sociale controle mogelijk is.
- De wachruimte is aangenaam en bezoekersvriendelijk aangekleed door middel van een speelhoekje voor de kinderen, watervoorziening, PowerPoint rond thema's, vitrinekasten met wisselende kunsttentoonstelling, ...
- Aan de inkom hangen pictogrammen die aangeven wat wel en niet mag.
- Ieder vast telefoontoestel heeft een vermelding op de display van de noodnummers:
  - 9066 is het directe nummer voor de securityagent
  - 3500 is het directe nummer voor een interne bedrijfshulpverlener (EHBO)
  - 112 is het externe noodnummer

#### **Wat kan ik zelf doen**

- Laat nooit een bezoeker/cliënt/burger in de afgesloten personeelsruimtes rondlopen zonder begeleiding.
- Bezoekers/cliënten/burgers onder invloed worden niet binnengelaten in de wachruimte. Wat is onder invloed? Iemand moet aanspreekbaar zijn!
- Bezoekers/cliënten/burgers worden aangesproken dat ze op de stoelen in de wachruimte mogen plaatsnemen. Liggen op stoelen/de grond is verboden. Bezoekers/cliënten/burgers worden hierop aangesproken door alle medewerkers.
- Beperk je tot een minimale administratie zodat je voldoende aandacht aan je bezoeker/cliënt/burger kan besteden.
- Voorkom of beperk wachttijden, laat bezoekers/cliënten/burgers niet onnodig wachten.
- Maak heldere afspraken en kom gemaakte afspraken na.
- Vul jouw agenda correct in. Schakel de telefoon door als je er niet bent.
- Geef voldoende en duidelijke informatie aan de bezoeker/cliënt/burger over de werking, de procedures en het verloop van de dossierbehandeling.
- Tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens het gesprek te vermijden (oa. gsm die afgaat, inlopende collega's, omgevingsgeluid,...).
- Wees bij een contact met de bezoeker/cliënt/burger correct, duidelijk, begripvol en professioneel. Blijf kalm en probeer de bezoeker/cliënt/burger op zijn gemak te stellen, ook bij tegengestelde standpunten.
- Maak in duidelijke taal je grenzen kenbaar.

- Verwittig een collega, security of de leider vooraf als je problemen verwacht.
- Voer het gesprek niet alleen wanneer je problemen verwacht, maar met een collega of de leider erbij.
- Risicovolle gesprekken worden uitsluitend tijdens de normale openingsuren gepland.

#### Crisis

- Geef aan dat je het gesprek beëindigt als de bezoeker/cliënt/burger zijn gedrag verder zet.
- Verwijs agressieve bezoekers/cliënten/burgers naar buiten. Indien dit niet lukt, verwittig security of een leider/collega.
- Gebruik de attentieknop. Deze knop bevindt zich aan de onderkant van je bureau.
- Zoek hulp in de directe omgeving.
- Zorg dat derden in veiligheid zijn.
- Gebruik indien nodig de vluchtdeur.
- Verwittig zelf, of laat een collega of baliemedewerker, de politie of hulpdiensten verwittigen (tel. 112). Meld steeds de naam van de betrokken cliënt zodat deze naam in het meldingssysteem van de politie geregistreerd wordt.
- Zit je in het nauw en kan je geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en werk mee aan datgene wat de agressor vraagt met het doel uit de situatie weg te geraken.
- Indien op de afdeling iets aan de hand is, ga niet kijken maar doe zo normaal mogelijk. Enkel als je wordt geroepen om hulp te bieden, ga je ter plaatse.
- Contacteer bij lichamelijke schade een EHBO-verantwoordelijke.
- Meld elk voorval zo snel mogelijk bij je eigen leider of, indien hij/zij afwezig is, bij de aangeduide leidinggevende. Vul het aangiftedocument in.

## 10 HUISBEZOEKEN

Tijdens een huisbezoek kan de medewerker zich in een situatie bevinden waarbij grenzen gemakkelijker worden verschoven. Bewoners voelen zich in hun thuissituatie immers minder geremd. In dit document staan tips en algemene voorzorgsmaatregelen voor het veilig afleggen van huisbezoeken. Daarnaast zijn richtlijnen beschreven over hoe te handelen bij escalatie of dreigend agressief gedrag.

### 10.1 ALVORENS HET HUISBEZOEK

#### **Maak een inschatting van het agressierisico**

- Ga je op huisbezoek om zaken te controleren?
- Ga je slecht nieuws brengen of ga je de bewoner/cliënt tijdens het bezoek confronteren met misstappen?
- Ga je onaangekondigd op huisbezoek?
- Zijn er strafbare feiten gepleegd door leden van het gezin, of is daar een sterk vermoeden van?
- Is er alcohol- of drugsgebruik of andere verslavingsproblematiek aan de orde?
- Zijn er belangrijke veranderingen in het leven van de bewoner/cliënt of zijn/haar ouders/verzorgers? Bijvoorbeeld: verandering van school, huis, gezinssituatie?
- Is het pand bekend om eerdere geweldssituaties, misdaad en dergelijke?
- Is het tijdstip van het bezoek meer risicovol? Bijvoorbeeld buiten kantooruren of in het donker?
- Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee? (gevaarlijke buurt, donker tunneltje)
- Gaat het om een uithuisplaatsing?
- Zijn er zware geweldsdelicten in de historie van de bewoner/cliënt en zijn/haar gezin?
- Zijn er recentelijk agressieve uitingen tegen medewerkers aan de orde geweest?
- Is er sprake van georganiseerde misdaad in of rondom het gezin, of is daar een sterk vermoeden van?
- Zijn er (mogelijk) wapens aanwezig?
- Zijn er psychische factoren (onvoorspelbaarheid, stemmingswisselingen) aanwezig die de kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten?

#### **Voorzorgsmaatregelen**

Wanneer er risicofactoren aan de orde zijn, overleg je met je leider over de te nemen voorzorgsmaatregelen :

- Je kan voor dit bezoek bij dienst Facility een personenalarm afhalen (vergelijkbaar met het gene bewakingsdiensten gebruiken). Dit personenalarm staat continu in verbinding met de server en bewaart oa de gps-coördinaten. Het heeft een alarmknop die kan doorschakelen naar een alarmcentrale, die stil kan inbellen en meeluisteren en eventueel de politie kan verwittigen.
- Er kan overwogen worden om met 2 medewerkers op huisbezoek te gaan.

#### **Bij het maken van de afspraak**

- Leg bij het maken van de afspraak duidelijk de aanleiding en het doel van het bezoek uit.
- Bepaal op basis van de reactie van de bewoner/cliënt eventuele voorzorgsmaatregelen.
- Ken je grenzen. Bespreek regelmatig met collega's het herkennen en hanteren van grenzen. Hoe ga je te werk om een situatie te de-escaleren of het bezoek af te breken.

### **Ter voorbereiding op het huisbezoek**

- Zorg dat je op tijd bent en informeer de bewoner/cliënt als je later komt.
- Parkeer je auto (of ander vervoermiddel) met de neus in de richting van de weg, op een plek die je gemakkelijk kunt bereiken.

### **Achterwacht**

- Zorg ervoor dat je via gsm bereikbaar bent.
- Bij het vertrek voor een huisbezoek meld je aan een directe collega naar wie (inclusief adres en telefoonnummer) je gaat, en hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd.
- Leg de afspraken vast in je agenda zodat zij weten waar en bij wie je bent.
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval meld je tussen de afspraken door waar je bent (adres), hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat je verwacht terug te zijn op kantoor. Tevens laat je weten hoe je te bereiken bent (geef je gsm nummer op).
- Na de geplande afspraken meld je bij dezelfde collega dat je weer terug bent.
- Indien je niet terug bent op het tijdstip zoals gemeld was, wordt een half uur afgewacht, voordat er contact met je wordt opgenomen. Dit kan via gsm of de telefoon van de persoon bij wie je op bezoek bent.
- Wanneer je onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de leider. De leider besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen.

## **10.2 HUISBEZOEK**

### **Bij aankomst**

Als je bij de bewoner/cliënt bent, houd je dan aan de volgende regels:

- Legitimeer je indien nodig, zorg dat de bewoner/cliënt het legitimatiebewijs ook duidelijk heeft gezien en herkend.
- Vermeld duidelijk je naam en je functie.
- Vermeld duidelijk wat het doel is van dit huisbezoek.
- Vraag of je binnen mag komen om het gesprek voort te zetten.
- Vermeld duidelijk wat je gaat doen (alleen een gesprek of ook nog rondlopen en vertrekken bekijken).

### **Bij het binnengaan**

- Ga niet binnen wanneer je de situatie als onveilig inschat.
- Sta bij het aanbellen niet frontaal voor de opening, maar dwars, zodat je snel kunt reageren.
- Maak contact met de bewoner/cliënt.
- Ga pas naar binnen als de bewoner/cliënt je heeft uitgenodigd.
- Vraag de bewoner/cliënt voor te gaan: 'het is uw huis'.
- Let op hoe de bewoner/cliënt de deur dichtmaakt.
- Wees je ervan bewust dat je het privé domein van een ander betreedt. Gedraag je als gast.
- Neem de omgeving in je op en bekijk bij het binnengaan de mogelijke vluchtroute.
- Als je kamers gaat bekijken, geef dan steeds duidelijk aan wat je wilt bekijken, bijvoorbeeld de inhoud van een kledingkast.
- Ga pas zitten als de bewoner/cliënt je daarvoor heeft uitgenodigd.
- Ga op een strategische plaats zitten, waar je snel kunt weggelopen.
- Kies geen zachte bank om op te gaan zitten, liever een harde stoel; hieruit kun je makkelijker opstaan.
- Houd je auto- of fietssleutels, tas en andere persoonlijke spullen altijd binnen handbereik.

**Tijdens het bezoek**

- Sluit aan op de beleving van de bewoner/cliënt, houd rekening met zijn of haar emoties.
- Leg altijd goed uit wat het doel is van het gesprek. Hanteer een duidelijke agenda.
- Als je slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen.
- Laat een discussie niet te hoog oplopen. Stop de discussie op tijd, en maak een concrete afspraak op korte termijn voor een goed vervolg.
- Let goed op de lichaamshouding van de bewoner/cliënt.
- Benoem emoties die opspelen tijdens het gesprek.
- Beëindig tijdig het gesprek voordat het escaleert. Ga niet meer in gesprek binnen dezelfde omgeving.
- Als er alcohol gedronken wordt, maak dan een afspraak voor een andere keer.
- Wees duidelijk, open en eerlijk.

**10.3 HOE TE HANDELEN BIJ DREIGEND AGRESSIEF GEDRAG****Wat doe je zelf?**

- Pas zelfcontrole toe, probeer rustig te zijn en te blijven.
- Observeer de situatie.
- Let op je eigen gevoel. Benoem je gevoel als je denkt dat dit de-escalerend werkt.
- Let op je eigen lichaamshouding en spierspanning.
- Let op je ademhaling. Adem rustig door.
- Ga niet mee in de emotie van de bewoner/cliënt.

**Hoe reageer je?**

- Accepteer geen enkele escalatie van dreiging. Benoem dat direct. Wijs op het gezamenlijk belang.
- Geef tijdig en duidelijk grenzen aan.
- Stop daadwerkelijk het gesprek en vertrek als de bewoner/cliënt niet voor rede vatbaar is.
- Denk bij oplopende emoties eerst aan je eigen veiligheid en laat de reden van je bezoek los.
- Let op wanneer emotie overgaat in agressie, benoem dat vroegtijdig.
- Let op beweging en op elke reactie op wat je zegt. Probeer om steeds in contact te blijven met de bewoner/cliënt.
- Als er meerdere personen in huis aanwezig zijn, let dan op de meest dominante persoon, bijvoorbeeld de opa, of de partner die achter de computer zit. Vraag deze om erbij te komen zitten.
- Zorg ervoor dat de eventuele vluchtroute vrij is van obstakels.
- Houd de handen van de bewoner/cliënt in de gaten, let erop dat hij of zij niet onverwachts met iets gaat gooien.
- Laat de situatie niet te lang voortduren omdat de kans op escalatie steeds groter wordt.

**Wat doe je wanneer de persoon je bedreigt?**

- Je eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit. Geef aan dat je een bedreiging niet accepteert en dat je het gesprek beëindigt.
- Creëer een veilige afstand. Probeer afstand te bewaren tot de bewoner/cliënt.
- Geef duidelijk aan dat je weggaat en dat er consequenties kunnen zijn voor de bewoner/cliënt.
- Zit je in het nauw en kun je geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de bewoner/cliënt. Achteraf kan dan alsnog, al dan niet met behulp van politie en/of justitie, actie ondernomen worden.
- Ga direct terug naar de dienst en verwittig zo spoedig mogelijk je leider.

- Bij direct gevaar of verwonding bel onmiddellijk 112 (niet twifelen maar doen). Meld steeds de naam van de betrokken bewoner/cliënt zodat deze naam in het meldingssysteem van de politie geregistreerd wordt.
- Zoek indien nodig hulp in de directe omgeving.
- Als het mogelijk is, bel dan je directe collega's om aan te geven dat je 112 hebt gebeld.

Meld elk voorval zo snel mogelijk bij je leider of, indien hij/zij afwezig is, bij een vervanger.

#### 10.4 NA HET HUISBEZOEK

- Na de geplande afspraken meld je dat je weer terug bent op de dienst of meld je je telefonisch af als je na een huisbezoek direct naar huis gaat.
- Als het mis is gegaan tijdens een huisbezoek meld je het incident altijd bij je leider en vul je (samen) het formulier extern register (zie bijlage 2) in. Voor de sociale dienst wordt deze agressie ook vermeld in het dossier van de cliënt.
- Bij erge agressiegevallen met psychologische schade: doe ook een aangifte arbeidsongeval. Dit voorval kan erkend worden als arbeidsongeval (zie Hint : HR aangifte arbeidsongeval). Let op: dit document moet binnen de 48 uren na het incident worden opgemaakt. Bij vragen of voor meer informatie: raadpleeg Hint (HR- aangifte arbeidsongevallen).



# 11 TIPS VOOR (AANMANENDE) GESPREKKEN DOOR MEDEWERKERS MET BURGERS/GROEPEN OP STRAAT

Tijdens een (aanmanend) gesprek kan de medewerker zich in een situatie bevinden waarbij grenzen worden overtreden. Sommige burgers zijn op straat ongeremd.

Hieronder staan tips en algemene voorzorgsmaatregelen voor het veilig aanspreken van burgers. Daarnaast zijn richtlijnen beschreven over hoe te handelen bij escalatie of dreigend agressief gedrag.

## 11.1 MAAK EEN INSCHATTING VAN DE BURGER

- Is er alcohol- of drugsgebruik of andere verslavingsproblematiek aan de orde?
- Brengen factoren in de omgeving risico met zich mee? (gevaarlijke buurt, donker tunneltje)
- Zijn er psychische factoren (onvoorspelbaarheid, stemmingswisselingen) aanwezig die de kans op agressie (verbaal, bedreiging, fysiek geweld) vergroten?
- Is het één enkele burger of zijn ze in groep?

## 11.2 VOOR JE IEMAND AANSPREEKT

- Ga niet op de burger/de groep af wanneer je de situatie als onveilig inschat.
- Sta bij het aanspreken niet frontaal maar dwars zodat je snel kunt reageren.
- Zorg dat je handen vrij zijn.

## 11.3 TIJDENS HET GESPREK

- Leg goed uit waarom je de burger aanspreekt, wat het doel is van het gesprek.
- Als je slecht nieuws moet geven, draai daar dan niet omheen. Wees duidelijk, open en eerlijk.
- Hou oogcontact en toon betrokkenheid.
- Luister aandachtig en let daarbij op je houding.
- Erken het gevoel dat de ander bij zijn situatie heeft.
- Ga niet in discussie.
- Probeer het agressieve gedrag van de ander niet te kopiëren.
- Slik je eigen trots in en laat de ander geen gezichtsverlies lijden.
- Geef tijdig je grenzen aan op een professionele en kordate manier.
- Vermijd fysiek contact in een conflictsituatie.
- Stel desnoods de persoon voor de keuze (of.. of...).
- Zorg dat je niet recht voor de persoon staat en dat je als eerste weg kan.

## 11.4 WAT DOE JE WANNEER DE PERSOON JE BEDREIGT?

- Je eigen veiligheid en die van omstaanders is eerste prioriteit. Geef aan dat je een bedreiging niet accepteert en dat je het gesprek beëindigt.
- Creëer een veilige afstand. Probeer afstand te bewaren tot de burger/groep.
- Geef duidelijk aan dat je het gesprek stop zet en ga weg.
- Verwittig zo spoedig mogelijk je coördinator/leider.
- Bij direct gevaar of verwonding bel onmiddellijk 112 (niet twifelen maar doen). Meld indien mogelijk gegevens over de agressor zodat dit in het meldingssysteem van de politie geregistreerd wordt.
- Zoek indien nodig hulp bij je collega's of in de directe omgeving.

Meld elk voorval zo snel mogelijk bij je coördinator/leider.

## 11.5 NA HET GESPREK

- Als het mis is gegaan tijdens een tussenkomst met een burger meld je het incident altijd bij je coördinator/leider en vul je (samen) het formulier extern register (zie bijlage 2) in.
- Bij erge agressiegevallen met lichamelijke of psychologische schade: doe ook een aangifte arbeidsongeval. Dit voorval kan erkend worden als arbeidsongeval (zie Hint : HR aangifte arbeidsongeval). Let op: dit document moet binnen de 48 uren na het incident worden opgemaakt. Bij vragen of voor meer informatie: raadpleeg Hint (HR- aangifte arbeidsongevallen).

## 12 HOGEVIJF

Naast het algemene agressieprotocol, toepasbaar op alle werknemers, zijn er ook voor Hoge Vijf een aantal specifieke richtlijnen wenselijk. Deze zijn toepasbaar voor het woonzorgcentrum, lokaal dienstencentrum en dagverzorgingscentrum.

Het is ook belangrijk om te vermelden dat agressie of woedeaanvallen gelinkt kunnen worden aan bepaalde ziektebeelden, vooral bij oudere bewoners/cliënten.

### Wat is er al

- Bewonersinformatie in het woonzorgcentrum wordt in Geracc opgenomen na elk geval van agressie.
- Er is informatieoverdracht bij elke nieuwe bewoner/cliënt tijdens het onthaal met aandacht voor potentieel agressief gedrag (bv bij intakegesprek, residentiebespreking,...).
- Dagelijkse briefing met aandacht voor individueel welbevinden van de bewoner/cliënt.
- Bij de start van een nieuwe medewerker wordt er kennis gemaakt met de bewoners/cliënten, hun ziektebeeld en het risico op agressie.

### Wat kan ik zelf doen

- Heb respect voor de leefomgeving van de bewoner/cliënt.
- Wees vriendelijk en geef de gepaste aandacht aan een bewoner/cliënt maar grens af indien nodig.
- Blijf kalm, vriendelijk en beleefd maw handel professioneel.
- Kondig handelingen aan zodat de bewoner/cliënt niet schrikt/uithaalt.
- Hou rekening met eventuele fysieke beperkingen van de bewoner/cliënt, bv een beperkt gezichtsveld.
- Neem jezelf als referentie, " hoe zou jijzelf benaderd willen worden ".
- Gebruik aangepaste taal en/of communicatiestijl.
- Vraag een collega om je te assisteren of in de buurt te blijven indien je bang bent voor een incident (beter voorkomen dan genezen).
- Vraag tips bij collega's die geen problemen ervaren bij de bewoner/cliënt.
- Ervaar agressief gedrag niet als een individueel falen maar een kans om stil te staan bij en kritisch na te denken over het eigen handelen. Het ligt soms aan kleine dingen.
- Leg het probleem niet bij jezelf, de bewoner/cliënt of anderen. Bekijk het als een gedeeld probleem waar jij de professional bent en actief op zoek moet gaan naar oplossingen.
- Bespreek incidenten op de voorziene overlegmomenten om ervaring uit te wisselen en toekomstig handelen af te stemmen.

### Crisis

- Tracht de agressor af te leiden en roep de hulp van je collega in.
- Geef aan dat je het gesprek beëindigt als de agressor zijn gedrag verder zet.
- Verzoek de bezoeker om de ruimte te verlaten.
- Breng indien nodig derden in veiligheid.
- Zit je in het nauw en kan je geen kant meer uit, doe jezelf dan geen geweld aan en werk dan, in de mate van het mogelijke, mee aan datgene wat de agressor vraagt met het doel uit de situatie weg te geraken.
- Doe bij lichamelijke letsels beroep op een collega verpleegkundige.
- Meld elk voorval zo snel mogelijk aan jouw leider of diens vervanger.
- Zorg ervoor (jijzelf of een aangeduide persoon) dat elk incident met een bewoner in Geracc wordt genoteerd. Elk incident met een cliënt van dagverzorging en het lokaal dienstencentrum wordt vermeld in het persoonlijk dossier. Elk incident met familie of andere bezoekers wordt als agressie door externen behandeld (zie hoofdstuk 1 tem 6).

## 12.1 CLIËNTEN DAGVERZORGINGSCENTRUM EN LOKAAL DIENSTENCENTRUM

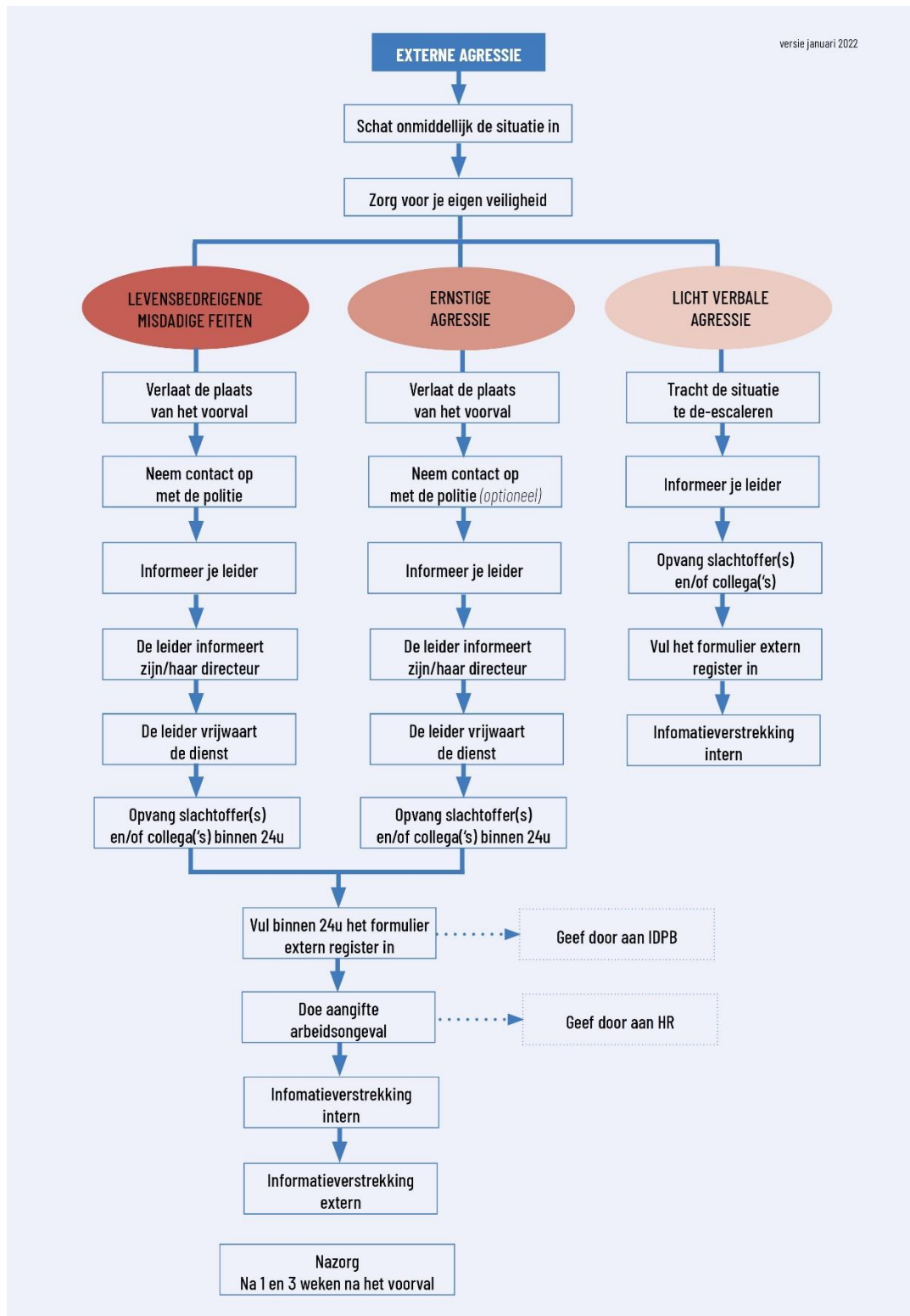
- Indien zinvol geacht, wordt er in eerste instantie door de leider een gesprek gevoerd met de cliënt en dit zo snel mogelijk na de feiten. Het voorval zal worden gesignaleerd aan de huisarts zodat die op zijn beurt een advies kan formuleren en al dan niet bijkomende stappen kan zetten. Ook de mantelverzorger(s) wordt geïnformeerd over het incident en wordt bevraagd naar mogelijke redenen voor de geuite agressie. Indien zinvol wordt er een zorgoverleg georganiseerd met alle hulpverleners om de situatie nader te onderzoeken. Maar ook tijdens diverse andere overlegmomenten worden de incidenten besproken en gezocht naar een passende aanpak en opvolging.
- Indien de situatie niet meer hanteerbaar is, kan de opvang worden stopgezet.

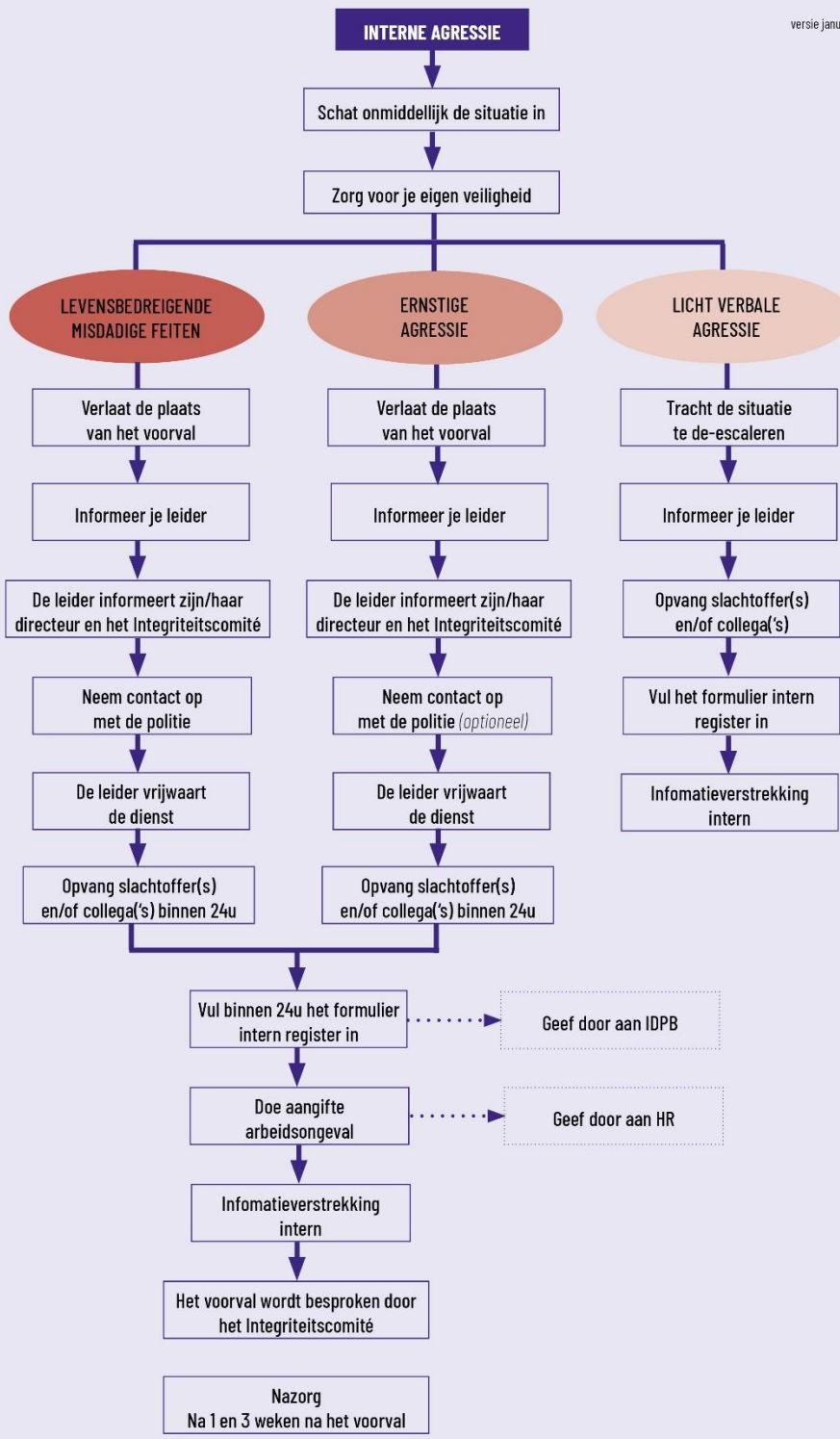
## 12.2 AGRESSIE DOOR FAMILIE/BEZOEKERS VAN HET WOONZORGCENTRUM

Agressie door familie en andere bezoekers van het woonzorgcentrum wordt aanzien als agressie door derden. Hierbij wordt de procedure voor agressie door derden gevolgd (zie Hoofdstuk 1 tem 6). In de opnameovereenkomst wordt vermeld dat bij extreme agressie de toegang tot de gebouwen verboden kan worden.



# BIJLAGE 1 : WELKE STAPPEN ONDERNEEM JE BIJ EEN AGRESSIE-INCIDENT?





## EXTERNE AGRESSIE

	Externe agressie
Beschrijving	<p>Met externe agressie wordt bedoeld : elke vorm van verbaal, non-verbaal, lichamelijk en psychisch geweld op de werkvloer door externen naar medewerkers.</p> <p>Bijvoorbeeld: burgers, klanten, leveranciers, externe poetsploegen, familie van bewoners woonzorgcentrum,...</p> <p>Afhankelijk van de ernst van de situatie wordt de juiste procedure gekozen.</p> <p>! Bij 'levensbedreigende en misdadige feiten' is de volledige procedure verplicht te volgen.</p> <p>Bij 'ernstige agressie' en 'licht verbale agressie' kiest het slachtoffer zelf de te volgen procedure. Dit is afhankelijk van de impact dat het voorval gehad heeft op haar/zijn welbevinden.</p>

Inschatten situatie & zorgen voor eigen veiligheid

<b>ONMIDDELIJK</b>	
	<b>inschatten situatie</b>
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p>De medewerker tracht de ernst van de situatie in te schatten.</p> <p>Indien nodig - bij lichamelijke en/of ernstige verbale agressie - wordt een aanwezige collega of de leider gecontacteerd als steun of als getuige.</p>
	<b>zorgen voor eigen veiligheid</b>
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	Blijf kalm, bewaar de rust en kies afhankelijk van de ernst van de situatie de juiste procedure.

<b>de plaats van het voorval verlaten</b>	
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	De veiligheid van de medewerker staat voorop, direct gevolgd door de veiligheid van de overige aanwezigen. Verlaat de plaats van het voorval! Zorg ook dat toevallige aanwezigen de plaats van het voorval verlaten.

<b>contact opnemen met politie</b>	
Uitvoerende	medewerker of collega ter plekke
Beschrijving	Kies het nummer 112.

<b>informereren leider</b>	
Uitvoerende	medewerker of collega ter plekke
Beschrijving	Het slachtoffer of een collega verwittigt de leider.

<b>informereren directeur</b>	
Uitvoerende	leider
Beschrijving	De leider informeert zijn/haar directeur.

<b>vrijwaren van de dienst door leider</b>	
Uitvoerende	leider
Beschrijving	Overleg o.a. i.v.m. vrijwaring van de dienst (vervangen medewerker, oproepen reservepersoneel, administratieve afhandeling,...)

<b>BINNEN DE 24 UREN NA HET INCIDENT</b>	
--	--

<b>opvangen van slachtoffer(s) en/of collega('s)</b>	
Uitvoerende	leider, vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, gespecialiseerde hulpverleners
Beschrijving	<p>Bij traumatische gebeurtenissen kan ondersteuning gevraagd worden voor begeleiding door de vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, interne preventieadviseur of externe partner.</p> <p>Vertrouwenspersoon – zie lijst op Hint            Jill Bamps – medewerkersconsulente – 0476/60 21 52            Cara Lemmens – interne preventieadviseur – 0496/58 90 55            IDEWE – externe partner – 011/24 94 70</p> <p>Voor groepsopvang is het belangrijk om een apart lokaal te voorzien.</p>



<b>formulier extern register invullen</b>	
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p>Het formulier wordt ingevuld door de medewerker zelf, eventueel samen met de leider.</p> <p>Indien de medewerker niet in de mogelijkheid verkeert om dit zelf in te vullen wordt dit door de leider opgenomen.</p> <p>Vervolgens wordt het formulier doorgegeven aan dienst IDPB binnen de 24 uren, via <a href="mailto:veiligheid@hasselt.be">veiligheid@hasselt.be</a>.</p>
	formulier extern register bijlage 2
	Dienst IDPB bezorgt dit register aan de medewerkersconsulente ivm nazorg.

<b>aangifte arbeidsongeval</b>	
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p>Na het ongeval dient HR zo vlug mogelijk hiervan verwittigd te worden.</p> <p>Bij bezoek aan dokter dient het medisch attest - model B - ingevuld te worden door de behandelende arts.</p> <p>Dit attest dient binnengebracht te worden bij HR - arbeidsongevallen.</p>

<b>doorgeven aan HR - arbeidsongevallen</b>	
Beschrijving	De medewerker van HR die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de arbeidsongevallen neemt nota van de beschrijving van de gebeurtenis en laat deze verklaring ondertekenen door het slachtoffer. Hij/zij doet vervolgens een digitale aangifte bij de verzekeringsmaatschappij.

<b>informatieverstrekking intern</b>	
Uitvoerende	leider
Beschrijving	Met informatieverstrekking intern wordt bedoeld : informatie over het gebeuren naar het afdelingshoofd, gelijkaardige afdelingen, afwezige collega's van de dienst zelf, het MAT, ...

<b>informatieverstrekking extern</b>	
Uitvoerende	medewerker dienst communicatie, burgemeester, secretaris,...
Beschrijving	De externe communicatie wordt gedaan door de dienst ECI. De leider schat in of deze dienst ingeschakeld wordt of niet.

<b>1 WEEK EN 3 WEKEN NA HET INCIDENT</b>	
--	--

<b>nazorg</b>	
Uitvoerende	leider, vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, interne preventieadviseur, gespecialiseerde hulpverleners
Beschrijving	Naargelang de aard van het voorval zijn er opvolgingsgesprekken met gespecialiseerde hulpverleners. Opvolging door de leider wordt ook gedaan bij hervatting van de werkzaamheden.

## Ernstige agressie

<b>de plaats van het voorval verlaten</b>	
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	De veiligheid van de medewerker staat voorop, direct gevolgd door de veiligheid van de overige aanwezigen. Verlaat de plaats van het voorval! Zorg ook dat toevallige aanwezigen de plaats van het voorval verlaten.
<b>contact opnemen met politie ( optioneel )</b>	
Uitvoerende	medewerker of collega ter plekke
Beschrijving	Kies het nummer 112.
<b>informereren leider</b>	
Uitvoerende	medewerker of collega ter plekke
Beschrijving	Het slachtoffer of een collega verwittigt de leider.
<b>informereren directeur</b>	
Uitvoerende	leider
Beschrijving	De leider informeert zijn/haar directeur.
<b>vrijwaren van de dienst door leider</b>	
Uitvoerende	leider
Beschrijving	Overleg o.a. i.v.m.. vrijwaring van de dienst (vervangen medewerker, oproepen reservepersoneel, administratieve afhandeling,...)
<b>BINNEN DE 24 UREN NA HET INCIDENT</b>	
<b>opvangen van slachtoffer(s) en/of collega('s)</b>	
Uitvoerende	leider, vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, gespecialiseerde hulpverleners
Beschrijving	Bij traumatische gebeurtenissen kan ondersteuning gevraagd worden voor begeleiding door de vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, interne preventieadviseur of externe partner.  Vertrouwenspersoon – zie lijst op Hint Jill Bamps – medewerkersconsulente – 0476/60 21 52 Cara Lemmens – interne preventieadviseur – 0496/58 90 55 IDEWE – externe partner – 011/24 94 70  Voor groepsopvang is het belangrijk om een apart lokaal te voorzien.

<b>formulier extern register invullen</b>	
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p>Het formulier wordt ingevuld door de medewerker zelf, eventueel samen met de leider.</p> <p>Indien de medewerker niet in de mogelijkheid verkeert om dit zelf in te vullen wordt dit door de leider opgenomen.</p> <p>Vervolgens wordt het formulier doorgegeven aan dienst IDPB binnen de 24 uren, via veiligheid@hasselt.be.</p>
	formulier extern register zie bijlage 2
	Dienst IDPB bezorgt dit document aan de medewerkersconsulente ivm de nazorg.

<b>aangifte arbeidsongeval</b>	
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p>Na het ongeval dient HR zo vlug mogelijk hiervan verwittigd te worden.</p> <p>Bij bezoek aan dokter dient het medisch attest - model B - ingevuld te worden door de behandelende arts</p> <p>Dit attest dient binnengebracht te worden bij HR - arbeidsongevallen.</p>

<b>doorgeven aan HR - arbeidsongevallen</b>	
Beschrijving	De medewerker van HR die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de arbeidsongevallen neemt nota van de beschrijving van de gebeurtenis en laat deze verklaring ondertekenen door het slachtoffer. Hij/zij doet digitaal aangifte bij de verzekeringsmaatschappij.

<b>informatieverstrekking intern</b>	
Uitvoerende	leider
Beschrijving	Met informatieverstrekking intern wordt bedoeld : informatie over het gebeuren naar het afdelingshoofd, gelijkaardige afdelingen, afwezige collega's van de dienst zelf, (indien nodig) het MAT, ...

<b>informatieverstrekking extern</b>	
Uitvoerende	medewerker dienst communicatie, burgemeester, secretaris,...
Beschrijving	De externe communicatie wordt gedaan door de dienst ECI. De leider schat in of deze dienst ingeschakeld wordt of niet.

<b>1 WEEK EN 3 WEKEN NA HET INCIDENT</b>	
--	--

<b>nazorg</b>	
Uitvoerende	leider, vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, interne preventieadviseur, gespecialiseerde hulpverleners
Beschrijving	Naargelang de aard van het voorval zijn er opvolgingsgesprekken met gespecialiseerde hulpverleners. Opvolging door de leider wordt ook gedaan bij hervatting van de werkzaamheden.

## Licht verbale agressie

	<b>tracht de situatie te de-escaleren</b>
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p><u>Agressie, hoe op te treden?</u></p> <p>Hoe je het best kunt reageren in een agressieve situatie is afhankelijk van de soort agressie. Maar één ding geldt in alle situaties: agressie lokt agressie uit. Je eerste impulsieve reactie zal dus zijn zelf ook agressief te reageren op een agressief persoon. Met als resultaat dat die nóg kwader en agressiever wordt, met alle gevolgen van dien...</p> <p>De kunst is tot op zekere hoogte 'mee te gaan' in wat de agressieve persoon te zeggen heeft. Deze zal zich dan gehoord en begrepen voelen. Dat werkt, letterlijk en figuurlijk, ontwapenend.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijf rustig en beleefd.</li> <li>• Bewaar voldoende afstand t.o.v. de agressor - bij voorkeur één armlengte. Een te kleine afstand kan bedreigend overkomen, een te grote afstand kan angst uitdrukken.</li> <li>• Ga naast of in een hoek van 45° met de agressor staan. Zo geef je non-verbaal weer dat je wil samenwerken. Pal tegenover de agressor staan roept juist meer defensiviteit op.</li> <li>• Neem een open houding aan: geen gekruiste armen of benen.</li> <li>• Maak oogcontact en communiceer op gelijke (oog)hoogte: ga zitten als de ander zit en ga staan als de ander staat.</li> <li>• Zet je voeten pal op de grond en recht je schouders. Zo sta je stabiel, voel je je groter en kan je beter ademen.</li> <li>• Zorg voor een rustige (buik)ademhaling.</li> <li>• Spreek rustig en met een diepe toon. Dit heeft meer effect dan een hoge, gejaagde of opdringerige toon.</li> <li>• Spreek de agressor aan met zijn naam. Zo personaliseer je en toon je betrokkenheid.</li> <li>• Begrens de agressie. Stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af. Beschrijf wat je ziet : zeg niet "hou je rustig", maar "kan u ophouden met roepen".</li> <li>• Geef aan wat je wilt dat er gebeurt (bijv. gaan zitten). Zorg dat deze instructie concreet en uitvoerbaar is en zeker niet met de inhoud of de aanleiding van de agressie heeft te maken.</li> <li>• Wees positief: straal geloof in de ander uit.</li> <li>• Gebruik stiltes: dat kalmeert.</li> <li>• Vermijd welles-nietes-discussies en machtspeletjes. Ga niet in discussie, maar zeg dat je ziet dat de ander boos is. Vraag wat de bezorgdheden zijn. Boosheid is een negatieve term voor bezorgdheid (het is moeilijk om boos te worden op iemand die oprecht geïnteresseerd is in je bezorgdheden ). Gebeurt dit wel? Leg het gesprek dan stil.</li> <li>• Geef de agressor de mogelijkheid om te ventileren: vragen wat er dwars zit, emoties benoemen, ... Bij frustratieagressie is het nuttig om te achterhalen wat de oorzaak van de frustratie is.</li> </ul>

Beschrijving	<u>Agressie, hoe op te treden?</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luister, verzamel op een neutrale wijze informatie over het waarom van het verzoek of het normoverschrijdend gedrag, vat samen en toon begrip voor de aangehaalde emoties en argumenten.</li> <li>• Zeg kort en duidelijk 'neen' en licht toe waarom je niet kan geven of toestaan wat de ander wil of doet.</li> <li>• Geef -indien mogelijk- een alternatief en geef hier zelf goede argumenten voor.</li> </ul>
--------------	--

	<b>informereren leider</b>
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	Het slachtoffer of een collega verwittigt de leider.

	<b>opvangen van slachtoffer(s) en/of collega('s)</b>
Uitvoerende	leider, vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, gespecialiseerde hulpverleners
Beschrijving	<p>Bij traumatische gebeurtenissen kan ondersteuning gevraagd worden voor begeleiding door een vertrouwenspersoon, medewerkersconsulente, interne preventieadviseur of externe partner.</p> <p>Vertrouwenspersoon – zie lijst op Hint          Jill Bamps – medewerkersconsulente – 0476/60 21 52          Cara Lemmens – interne preventieadviseur – 0496/58 90 55          IDEWE – externe partner – 011/24 94 70</p>

	<b>formulier extern register invullen</b>
Uitvoerende	medewerker ter plekke
Beschrijving	<p>Het formulier wordt ingevuld door de medewerker zelf, eventueel op aanraden van de leider.</p> <p>Vervolgens wordt het formulier doorgegeven aan dienst IDPB binnen de 24 uren, via <a href="mailto:veiligheid@hasselt.be">veiligheid@hasselt.be</a>.</p>
	formulier extern register bijlage 2
	Dienst IDPB bezorgt dit document aan de medewerkersconsulente ivm de nazorg.

	<b>informatieverstrekking intern</b>
Uitvoerende	leider
Beschrijving	Met informatieverstrekking intern wordt bedoeld : informatie over het gebeuren naar het afdelingshoofd, gelijkaardige afdelingen, afwezige collega's van de dienst zelf, (indien nodig) het MAT, ...

## INTERNE AGRESSIE

Voor agressie tussen medewerkers geldt dezelfde flow als bij externe agressie. Enkel bij levensbedreigende misdadige feiten of ernstige agressie informeert de leider ook zo snel mogelijk het Integriteitscomité (via de integriteitscoördinator Heidi Paesen 0470/90 49 35 ).

## BIJLAGE 2 : VERKLARING EXTERNE/INTERNE AGRESSIE



### Verklaring externe/interne agressie

Nr.:

Gegevens slachtoffer	
Naam slachtoffer	
Dienst slachtoffer	
Telefoonnummer	

Gegevens betreffende de feiten	
Datum en tijdstip van het voorval	
Adres van het voorval	
Door het slachtoffer uitgeoefende activiteit	

Overzicht van de feiten:	
	<input type="checkbox"/> verbaal geweld <input type="checkbox"/> fysiek geweld <input type="checkbox"/> pesterijen <input type="checkbox"/> ongewenst seksueel gedrag

Ondernomen acties en/of maatregelen:

Is jouw leider op de hoogte? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Neen

Gegevens vermoedelijke dader (invullen wat bekend is)	
Naam vermoedelijke dader	
Hoedanigheid vermoedelijke dader	

Gegevens eventuele getuigen (invullen wat bekend is)		
	Getuige 1	Getuige 2
Naam getuige		
Telefoonnummer		
Hoedanigheid getuige		

Opmerkingen:

Indien aangifte gebeurd is bij de politie (invullen indien bekend)	
<input type="checkbox"/> Aangifte gedaan	nr. PV:

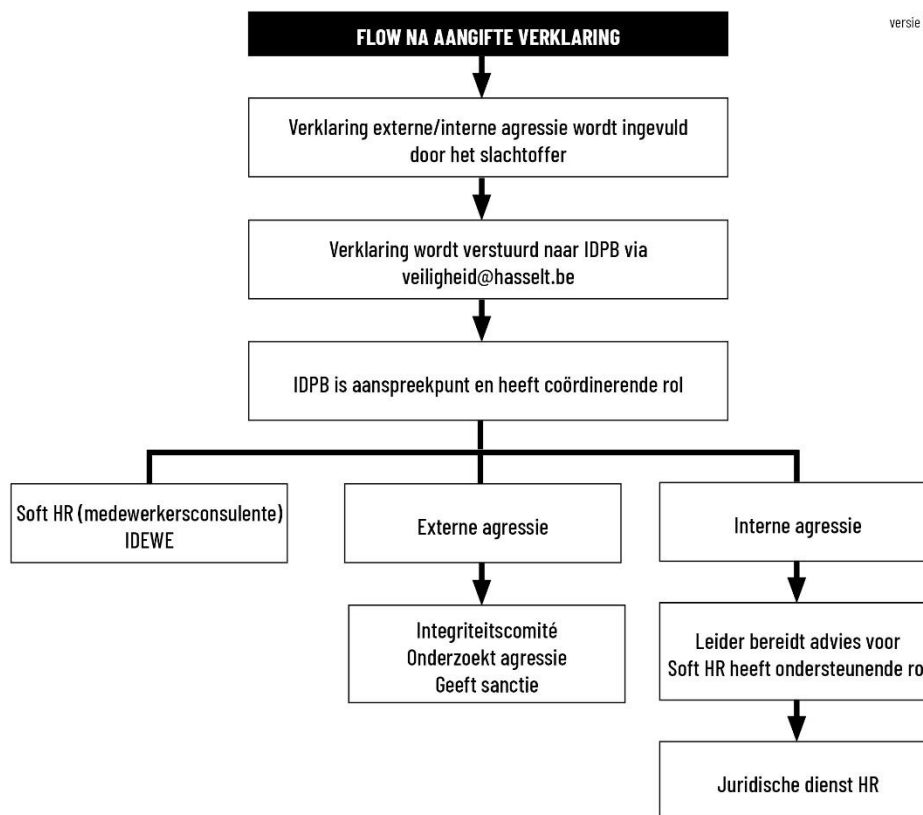
Denk je dat dit voorval voorkomen had kunnen worden? Zo ja, hoe?

Heb je nood aan een opvanggesprek? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Neen

Stuur deze verklaring naar Carla Lemmens (veiligheid@hasselt.be), interne preventieadviseur.  
De verklaring wordt opgenomen in het agressieregister.  
Een kopie van deze verklaring wordt verstuurd naar de IDEWE en de medewerkersconsulente i.v.m. nazorg.

## BIJLAGE 3 : FLOW NA AANGIFTE VERKLARING

versie januari 2022



### IDPB

#### Coördinerende rol na aangifte verklaring

- Aanspreekpunt voor vragen
- Organiseert overleg indien nodig
- Stuurt door naar de juiste dienst ivm nazorg en sancties

### Soft HR

- Nazorg aan slachtoffer en bij interne agressie aan agressor
- Ondersteunende rol van de leider

### Idewe

- Begeleiding van nazorg op vraag van Soft HR of de leider

### Juridische dienst HR

- Ondersteunende rol van de leider
- Advies i.v.m. administratieve afhandeling sanctie
- Indien nodig aanwezig bij ordegesprek

## **BIJLAGE 4 : INSCHATTEN SOORTEN AGRESSIE**

Wanneer heb je te maken met levensbedreigende misdadige feiten, ernstige agressie of licht verbale agressie ? Hoe maak je de inschatting?

Agressie moet door iedere medewerker op gelijke wijze gedefinieerd worden. Hoe er mee omgaan is heel persoonlijk.

Toch is het heel moeilijk om iedereen dezelfde inschatting te laten maken omdat de inschatting o.a. te maken heeft met:

- Jouw eigen gevoel op dat moment : hoe ernstig voel jij je bedreigd.
- Agressie in het verleden : ben je de laatste tijd regelmatig geconfronteerd met agressie of is dit de eerste maal.
- De persoon die agressief is : bv een bewoner van Hogeveijf die dementerend is of een onbekende.
- De omgeving : ben je alleen, op een afgelegen plaats of zijn er voldoende collega's in de buurt.
- Opvang : zijn er collega's die jou kunnen helpen.
- Geschiedenis van de agressor : is hij gekend voor mogelijke agressief gedrag.
- Jouw eigen emoties tijdens de agressie : kan je deze voldoende controleren.
- Opleiding : heb je technieken geleerd om je eigen emoties te controleren en agressie aan te pakken, technieken om de situatie te de-escaleren.

Vandaar onderstaand enkele voorbeelden om je te helpen een inschatting te maken.

### **Licht verbale agressie**

Gaat meestal over boosheid : het uiten van de eigen agressieve gevoelens zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere. Er is geen verbaal en geen fysiek geweld.

### **Ernstige agressie**

Gaat meestal over het uiten van de agressieve gevoelens, er ook een verbaal of fysiek binnendringen in het territorium van de andere, met of zonder de bedoeling deze te willen kwetsen of raken. De situatie is niet meer onder controle, normale interventies hebben geen effect meer.

Enkele voorbeelden :

- De agressor dreigt schade toe te brengen.
- Aanhoudend roepen en tieren, schelden, schreeuwen, spotten, uitdagen, discriminerende opmerkingen maken.
- Bedreigen, chanteren, onder druk zetten, vernederen.
- Diefstal.
- Uitkleden met de ogen, seksistisch gedrag of opmerkingen, confrontatie met seksueel geaarde afbeeldingen, verzoeken om seksuele gunsten.

### **Levensbedreigende misdadige feiten**

Agressie waarbij de intentie aanwezig is de andere mentale, lichamelijke of materiële schade toe te brengen. Het is alles wat de integriteit van de ander niet respecteert en dus grenzen overschrijdt. Je leven of dat van anderen wordt bedreigd.



Enkele voorbeelden :

- Je wordt psychisch of fysiek bedreigd.
- Materiële vernieling : gooien met voorwerpen, met deuren slaan, spullen van de tafel vegen, brandstichting.
- Dreigende gebaren, spugen, schoppen, slaan, krabben.
- Vertoon van wapens.
- Seksuele intimidatie, verbale of fysieke ongewenste intimiteiten.
- Een bezoeker/cliënt/burger die je dienst of het gebouw niet wil verlaten, belemmeren van de uitgang.
- Misbruik van drugs of alcohol, waarbij geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is.
- Stalken of chantage.
- Ruzies en vechtpartijen tussen personen.
- Persoonlijke bedreigingen tegen jezelf of je gezin.



## BIJLAGE 5 : GRAFISCHE WEERGAVE GEDRAGSREGELS



### Stad Hasselt ziet haar burgers en bezoekers graag!

*U ons ook? Laat het zien en volg onze huisregels.*



Uw huisdier wacht  
buiten.

Dankjewel!

Blijf steeds  
rustig en beleefd.



Gebruik geen geweld  
of agressie.



Bellen mag, maar houd  
rekening met anderen.



Dreig niet, scheld niet,  
discrimineer niet.



Gebruik geen drugs, tabak of  
alcohol in dit gebouw.

*Bij overtreding van de huisregels kan u de toegang tot het gebouw worden onttrokken,  
overeenkomstig artikel 134sexies van de Nieuwe Gemeentewet.*

*In geval van vandalisme of agressie doen wij aangifte bij de politie.*

HASSELT.BE