

RICHTLIJNEN BIJ AGRESSIE



WAT TE DOEN BIJ AGRESSIE?

- **Geef voldoende informatie** aan de klant over werking, procedures, het verloop van de dossierbehandeling.
- **Blijf**, ook bij andere standpunten, **rustig**, correct en vriendelijk.
- Doe een poging om het **gesprek positief af te ronden**.
- **Escaleert de situatie, probeer dan kalm te blijven** zodat je de **zaken kan bedaren**.
- **Stel expliciet je grens**.
- **Verzoek de klant het gebouw te verlaten**.
- **Houd voldoende afstand**, blijf buiten bereik en zoek een vluchtweg indien het geweld escaleert.
- **Breng**, indien nodig, **jezelf** en eventuele derden **in veiligheid**.
- **Sla alarm** als de feiten uit de hand lopen.
- Bij **explosief agressief gedrag** (bedreigingen, gooien met voorwerpen, het aanrichten van vernielingen, ...) of bij ongewenst seksueel gedrag en lichamelijk geweld **schakel** je meteen **het alarm in** of bel je de **politie** via het nummer **(0)101**.
- **Vraag collega's of je leidinggevende om hulp**.
- Bij **lichamelijke klachten**, neem je contact op met een **EHBO-verantwoordelijke** of bel de **ambulancedienst** via het nummer **(0)112**.

WAT ERNA?

- Meld **elk** agressie-incident aan je leidinggevende.
- Vul, samen met je leidinggevende, het **agressieformulier** in.
- Breng, na het incident, de **HR-afdeling** van het team Personeel en Organisatieontwikkeling op de hoogte.

OPVANG

- Vang je collega op en reageer begripvol.
- Laat je collega zijn/haar verhaal vertellen.
- Licht de leidinggevende in.
- Contacteer, indien nodig, de **politie** via het nummer **(0)101**.
- Bij lichamelijke klachten, neem je contact op met een **EHBO-verantwoordelijke**, de arbeidsgeneesheer of bel de **ambulancedienst (0)112**.

NAZORG

- Raadpleeg een dokter bij een lichamelijk en/of psychologisch letsel en vul het aangifteformulier voor arbeidsongevallen in.
- Maak bij materiële schade, samen met je leidinggevende, een verslag op van de opgelopen schade.
- Verdere begeleiding nodig? Neem dan contact op met de **HR-afdeling** van het team Personeel en Organisatieontwikkeling. Zij helpen je verder.
- Nood aan psychologische ondersteuning? Neem dan contact op met het nummer 0800 100 59 (Securex) of 0800 11 335 (EAP).

RELEVANTE CONTACTPERSONEN

- **HR-afdeling, team P&O:**
 - Esther Hiel: 03 710 12 22 - M: 0494 81 20 51
 - Annelies Huygens: 03 710 12 47
 - Ayse Yuceel: 03 710 25 35
- **Preventieadviseur / vertrouwenspersoon:**
 - Bob de Ryck: 0472 75 46 22
- **Vertrouwenspersonen:**
 - Tommy Thyssen: 03 710 12 18
 - Miralda Verdickt: 03 710 12 25
 - Ann Lagaert: 03 710 13 51
 - Gerdy De Kerf: 03 710 25 45
 - Mireille Van Nieuwenhove: 03 710 25 86
- **Arbeidsgeneesheer:**
 - Dokter Luc De Mynck: 09 235 64 44
- **GSD-V: 02 215 93 68**

NUTTIGE LINKS

- **Agressieprotocol, registratieformulier en overzicht EHBO-verantwoordelijken:** X:\publiek\Beleid\Agressie
- **Aangifte arbeidsongeval:** X:\publiek\Beleid\Arbeidsongeval

#thuisintemse