

Agressiebeleid



Procedure

Inhoud

1. Primaire preventie: voorkomen van agressief gedrag
 - 1.1. Gedragsvoorschriften
 - 1.2. Preventie van en reactie op agressie-incidenten
 - 1.2.1. Duidelijke verwachtingen naar elkaar toe
 - 1.2.2. Correcte benadering van een burger en collega-medewerker: aandachtspunten
 - 1.2.3. Het reageren op agressieve situaties: aandachtspunten
2. Secundaire preventie: schade voorkomen
 - 2.1. Wat te doen bij agressie-incidenten?
 - 2.2. Toelichting bij de procedures
3. Tertiaire preventie: schade beperken
 - 3.1. Opvolging en nazorg van agressie-incidenten
 - 3.2. Corrigerende maatregelen t.o.v. de agressor

1. Primaire preventie: voorkomen van agressief gedrag

1.1. Gedragsvoorschriften

Iedere medewerker van de stad Sint-Niklaas mag rekenen op ondersteuning (van het bestuur) van zodra zij op onheuse manier door een andere medewerker of burger wordt behandeld. Iedereen heeft recht op respect.

Dit betekent dat het volgende niet wordt geaccepteerd:

- alle vormen van fysiek geweld of ermee dreigen, onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, knijpen, vastpakken;
- alle vormen van verbaal geweld, onder andere: schelden, beledigen, vernederen;
- alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van medewerkers om iets gedaan te krijgen;
- intimidatie door middel van agressieve huisdieren;
- alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, hinderlijk gedrag;
- alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen;
- intimidatie door het dragen of tonen van wapens of gevaarlijke voorwerpen binnen de gebouwen van de stad en binnen de stadsgrenzen;
- het opzettelijk toebrengen van een letsel of schade aan medewerkers of diens eigendom;
- ander onaangepast gedrag zoals dronken/ onder invloed discussiëren, ongewenste seksuele intimiteiten, onbeleefde houding, het niet respecteren van fysieke grenzen;
- ...

Daar tegenover staat dat iedere burger recht heeft op respect, op het serieus nemen van de hulpvraag, klacht, etc. en op een duidelijke uitleg van een beslissing.

1.2. Preventie van en reactie op agressie

Om agressie te voorkomen, is de wijze waarop de organisatie en de medewerker de burger of een andere medewerker benadert van groot belang.

1.2.1. Duidelijke verwachtingen naar elkaar toe

Het is belangrijk dat medewerkers en burgers duidelijkheid scheppen over wat men van elkaar mag verwachten.

Wat mogen medewerkers (collega's onderling, leidinggevenden, het beleid) van elkaar verwachten?

- **Respect**
De medewerker toont respect voor de persoonlijke integriteit van de andere medewerker ongeacht de functie die deze bekleedt.
- **Collegialiteit**
We hebben aandacht voor de noden van onze collega's/ andere medewerkers.
- **Eerlijkheid**
We communiceren open met elkaar, met de nodige inspraak (vb. professioneel advies en bijstaan van collega's).

- **Begrip**
Aanvaarden van professioneel advies en wetgeving.
- **Geen intimidatie of agressie gebruiken**
Boosheid van een collega of andere medewerker mag niet overgaan in het gebruiken van geweld of agressief gedrag.

Wat mag de burger van de medewerker verwachten?

- **Respect**
De medewerker toont respect voor de burger en laat zich niet leiden door vooroordelen en willekeur.
- **Competentie en professionaliteit**
De medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en gedraagt zich probleemoplossend.
- **Correctheid**
De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van burgers.
- **Begrip en empathie**
De medewerker toont begrip voor de situatie van de burger.
- **Geen intimidatie of agressie gebruiken**
Boosheid van een medewerker van het stadsbestuur mag niet overgaan in het gebruiken van geweld of agressief gedrag.

Wat mag de medewerker van de burger verwachten?

- **Respect**
De burger toont respect voor de persoonlijke integriteit van de medewerker.
- **Afspraken nakomen**
De burger verleent medewerking naargelang zijn mogelijkheden.
- **Eerlijkheid**
De burger is correct in het doorgeven van informatie over zijn situatie.
- **Begrip**
Aanvaarden van professioneel advies en wetgeving.
- **Geen intimidatie of agressie gebruiken**
Boosheid van een burger mag niet overgaan in het gebruiken van geweld of agressief gedrag.

1.2.2. Correcte benadering van een burger en collega-medewerkers: aandachtspunten

Telefonische benadering

- Neem de telefoon zo snel mogelijk op.
- Bij afwezigheid: dit vermelden in agenda (die toegankelijk is voor collega's) of via mail aan afwezige collega.
- Bij herhaalde afwezigheid van een medewerker: concrete afspraken maken rond terugbellen van de burger/medewerker.
- Als de afspraak gemaakt wordt iemand terug te bellen, doe dat dan ook.
- Geef altijd correcte informatie over uw bereikbaarheid.
- Blijf steeds beleefd en hoffelijk aan de telefoon.
- Beperk het omgevingslawaai (gepraat, radio en dergelijke).
- Zorg voor een correcte doorverwijzing (zowel telefonisch als persoonlijk).
- Gebruik gepast de wachttoets.
- Bedenk bij dit alles hoe je zelf behandeld wilt worden.
- Geen rechtstreeks telefoonnummer of gsm-nummer doorgeven aan burger maar doorverbinden.

Persoonlijke contacten

- Beperk de wachttijden, laat burgers/medewerkers niet onnodig wachten, vertel waarop de burger/medewerker wacht.
- Kom gemaakte afspraken na.
- Geef voldoende informatie aan burger/medewerker over de werking, de procedures, het verloop van dossierafhandeling.
- Tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens gesprek te vermijden.
- Wees bij een contact met de burger/medewerker correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
- Laat betrokkene in zijn waarde.
- Bied een luisterend oor.
- Blijf, ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.
- Doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.
- Wees professioneel.
- Zorg voor een correct contact voor de burger/medewerker (duidelijke doorverwijzing).

Schriftelijke benadering

- Zorg voor duidelijke communicatie in 'mensentaal'.
- Gebruik 'klantvriendelijke' brieven of formulieren naar burgers toe.
- Reageer niet te snel schriftelijk (vb. via mail) op agressie. Laat de emotie zakken en bekijk dan wat je wil antwoorden.
- Beperk je mailverkeer tot professioneel advies en info-uitwisseling en praktische afspraken. Face 2 face communicatie blijft belangrijk bij persoonlijke conflicten/onderwerpen of probleemoplossing.
- Beperk u tot de nodige/ juiste belanghebbenden/ontvangers (overbelasting van de mailbox zorgt voor frustratie).

1.2.3. Het reageren op agressieve situaties: aandachtspunten

We spreken burgers/onze collega's zo snel mogelijk en duidelijk aan op ongewenst gedrag. Naar gelang het soort agressie gebruiken we andere technieken.

Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties:

- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weggaan het beste. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat je de ruimte.
- Blijf zelf rustig, door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen.
- Beantwoord nooit met agressie of geweld.
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt.
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen.
- Voorkom discussie, daarmee kan de agressie versterken.
- Zorg ervoor dat je in de spreekkamers aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtweg en/of alarmknop bereikbaar is.

Reageren op frustratieagressie:

Herkenning frustratieagressie:

- een opgebouwde ergernis of frustratie ontlad zich in een negatieve emotie
- spontane en onvoorspelbare ontlading met oprechte gevoelens, vbn:
 - de burger/medewerker wordt van het kastje naar de muur gestuurd en andersom;
 - slecht nieuws;
 - ontoereikende dienstverlening;
 - onduidelijk of langlopend besluitproces.

Wat te doen:

- De burger/medewerker is vaak in zijn emoties niet tot rede vatbaar, luisteren naar zijn frustratie is vaak de beste remedie.
- Herhaal wat de burger/medewerker heeft verteld in eigen bewoordingen om te checken of je hem goed hebt begrepen.
- Geef aan dat zijn gedrag onacceptabel is ondanks zijn misschien terechte boosheid,
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat je niet kan betekenen voor iemand; benoem wat je kan en mag doen en wat niet.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

Reageren op instrumentele agressie

Herkenning instrumentele agressie:

- Via deze vorm van agressie tracht de burger/medewerker zijn doel te bereiken. De medewerker wordt onder druk gezet hetgeen in zijn voordeel moet uitpakken. De burger/medewerker heeft vaak van tevoren al bedacht dergelijk gedrag te vertonen.
- De burger/medewerker denkt dat hij zonder dreigen of geweld zijn zin niet zal krijgen.
- Het is berekenend gedrag, de burger/medewerker weet precies hoe hij het in scène moet zetten.
- De burger/medewerker weet precies wat hij doet, hij heeft controle over zijn gedrag.
- Hij bouwt het zodanig op zodat de organisatie uiteindelijk zwicht.
- Vaak heeft de burger/medewerker al een bepaald imago.
- De burger/medewerker is vaak kind aan huis, iedereen kent hem op basis van zijn gedrag.
- De burger/medewerker zal nooit de grens overschrijden ten aanzien van fysiek geweld jegens een medewerker, de deur zal het eerder vergelden dan de medewerker.
- Het gedrag van de burger/medewerker is op den duur voorspelbaar.
- Mocht de burger/medewerker zijn doel niet bereiken dan kan dit omslaan in frustratieagressie.

Wat te doen:

- Herhaal steeds weer de werkelijke situatie.
- Is er sprake van een eis? Zo ja, benoem het ook als zodanig.
- Vermijd een persoonlijk conflict en breek een onmogelijk gesprek af, het mag geen kwestie worden van winnen of verliezen.
- Let op gevaar! De eigen veiligheid gaat voor alles! Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Laat je niet intimideren en geef de burger/medewerker de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

Reageren op blinde agressie (pathologische agressie).

Herkenning pathologische agressie:

- Blinde agressie is de minst voorkomende maar moeilijkst te beheersen vorm van agressie. Het gaat hierbij vaak om mensen die onder invloed zijn van drugs, waaronder alcohol, of mensen met psychische stoornissen.
- op onberekenbaarheid na zijn er geen herkenningen aan te geven;

Wat te doen:

- Probeer geen andere benadering aan te gaan als anders.
- Zorg steeds eerst voor je eigen veiligheid.
- Houd de burger/medewerker verantwoordelijk voor zijn gedrag.
- Probeer te achterhalen wat de aanleiding is tot dit gedrag.
- Handel adequaat, roep hulp in.
- Meld agressief gedrag aan leidinggevende.

2. Secundaire preventie – schade voorkomen

2.1. Wat te doen bij agressie-incidenten?

Wat kunnen we doen wanneer we als medewerkers de agressie niet hebben kunnen voorkomen? In dit deel beschrijven we stapsgewijs de procedure hoe om te gaan met agressie in verschillende werksettings

- administratieve diensten op het stadhuis
- diensten gelegen buiten het stadhuis
- telefonische agressie

Deze procedures gelden zowel voor agressie-incidenten onder medewerkers als voor agressie-incidenten met derden.

De leidinggevenden zijn elk op hun niveau en binnen hun bevoegdheden verantwoordelijk voor de uitvoering van het welzijnsbeleid van de werkgever.

Bijgevolg spelen ze ook een rol in het kader van het preventiebeleid betreffende agressie. De directe leidinggevende is doorgaans het eerste aanspreekpunt voor de medewerker en hij staat in voor de eerste opvang van de medewerker die meent slachtoffer te zijn van agressief gedrag.

De medewerker heeft volgende verantwoordelijkheden:

- moet de richtlijnen volgen;
- meldt elke uiting van agressief gedrag;
- kan bij agressief gedrag van de burger het contact verbreken;
- waarschuwt zo nodig de collega's of de leidinggevende bij incidenten.

2.2. Toelichting bij de procedures

Veiligheidsmiddelen inschakelen

Binnen deze procedures kunnen de veiligheidsmiddelen gebruikt worden die werden voorzien op de dienst. Voorbeelden hiervan zijn: een stil alarm, specifieke afgesproken technieken naar sociale controle toe, toegangscontrole,...

Politie inschakelen

In de procedures kan de politie ingeschakeld worden door de medewerker zelf (eventueel bijgestaan door de leidinggevende). In dit geval wordt ook steeds de stadssecretaris op de hoogte gebracht.

Registratie

Registratie heeft een tweeledig doel;

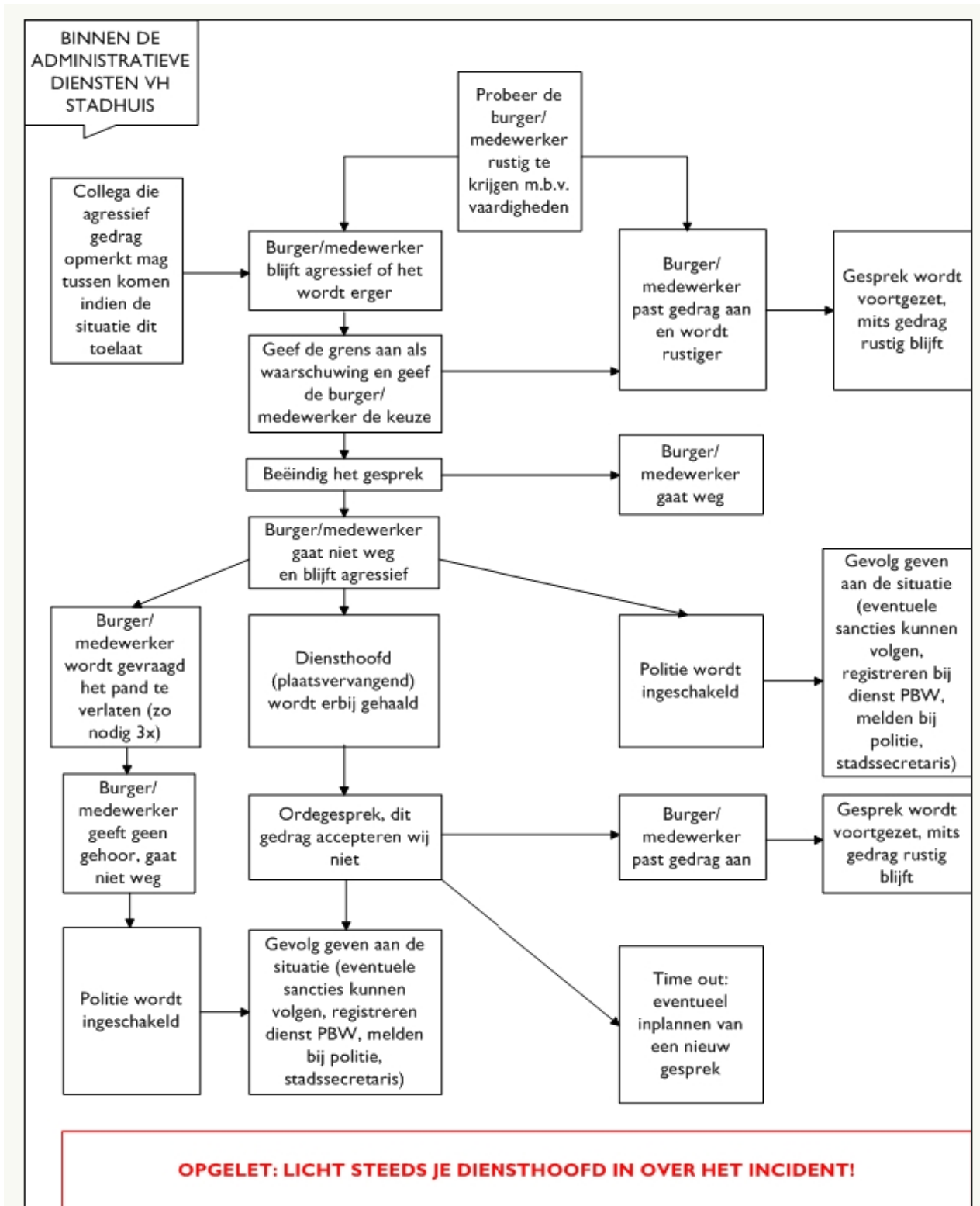
- (toekomstige) medewerkers worden geïnformeerd over de voorgevallen situatie: op basis hiervan kunnen preventieve maatregelen worden genomen zodat deze situatie zich in de toekomst niet meer kan voordoen;
- er wordt een dossier gevormd dat nodig kan zijn wanneer men een verder gevolg wil geven aan de situatie (vb. een juridische procedure wordt gestart).

Het standaardformulier is toegevoegd in bijlage; registratiedocument agressie-incidenten. De registratiedocumenten en het bijhorend register worden bewaard bij het diensthoofd preventie (dienst PBW).

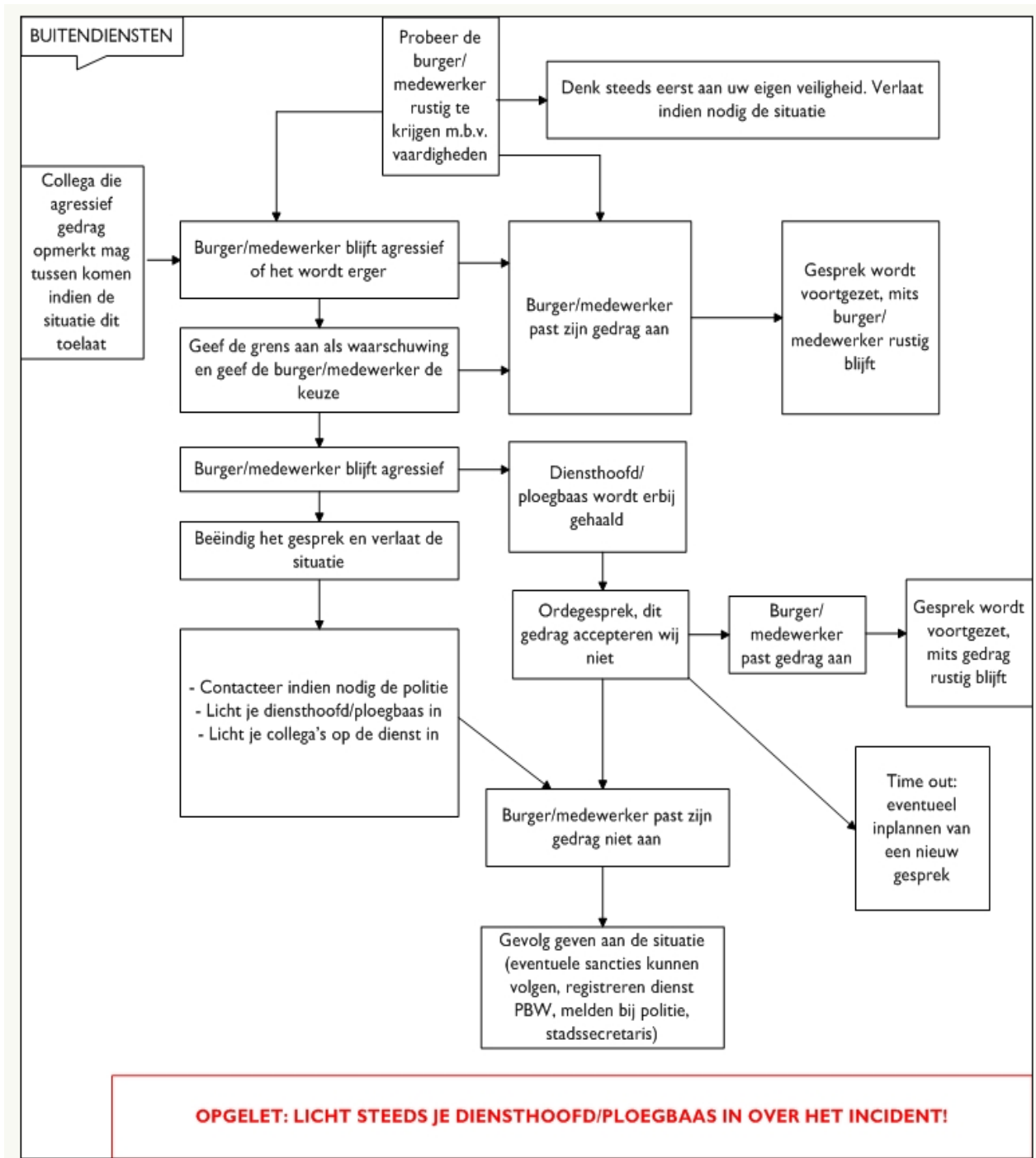
Opstart interne klachtenprocedure grensoverschrijdend gedrag

We proberen steeds eerst via dit preventief beleid tot een oplossing te komen. Wanneer de situatie escaleert of er geen oplossing komt voor interne feiten van agressie of ongewenst gedrag op de werkplaats kan de klachtenprocedure voorzien in de wetgeving rond psychosociaal welzijn op het werk toegepast worden.

Procedure bij agressieve situaties binnen de administratieve diensten van het stadhuis



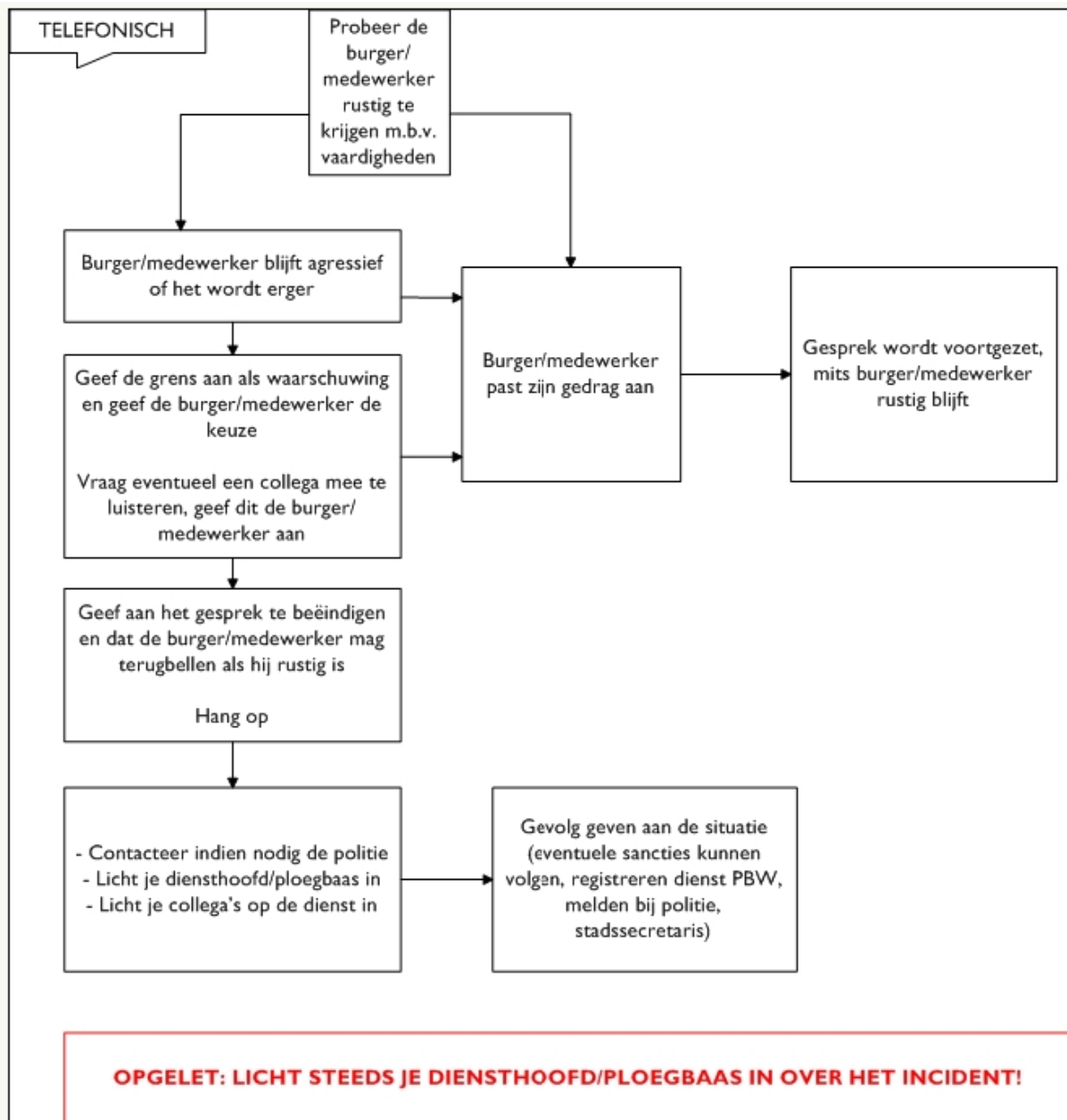
Procedure bij diensten gelegen buiten het stadhuis



Afspraken buitenshuis:

Wanneer een medewerker bij een opdracht buitenshuis (vb.: voor een thuisbezoek of een opdracht binnen openbare werken waar in het verleden reeds risicogedrag werd gemeld) het gevoel heeft dat de situatie uit de hand zou kunnen lopen meldt hij/zij dit afhankelijk van de situatie bij de leidinggevende. Wanneer er concrete aanleiding is om aan te nemen dat er agressie zal gebruikt worden, wordt de opdracht uitgevoerd door twee medewerkers. Tijdens deze opdracht nemen de medewerkers hun mobiele telefoon mee.

Procedure bij telefonische agressie



3. Tertiaire preventie: schade beperken

Om op korte en lange termijn geen blijvende negatieve gevolgen te hebben van agressie-incidenten is een goede interne opvang en nazorg noodzakelijk.

De stad Sint-Niklaas voorziet zelf in een eerste opvang voor het slachtoffer. Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze hun collega's bijstaan bij deze moeilijke situaties.

Het is de taak van de leidinggevende (diensthoofden en ploegbazen) om opvang te bieden aan hun medewerkers.

Bij aanslepende klachten zal gespecialiseerde hulpverlening worden aangesproken.

3.1. Opvolging en nazorg na agressie-incidenten

We gebruiken het opvangmodel in drie stappen:

Eerste opvang - direct na het incident: <u>door direct leidinggevende.</u> - bij afwezigheid wordt andere leidinggevende gebeld. -indien trauma: slachtofferhulp of EAP	 - Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft meeste indruk gemaakt?· -Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie? -Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen)· -Organiseren steun bijvoorbeeld partner bellen· -Eventueel afhandeling naar klant bespreken	 Melding in systeem zetten - Eventuele gevolgen naar burger nemen
Tweede gesprek circa 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis	 -Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd? -Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich nu? -Aanvullende informatie geven over verwerking - Signaleren klachten: hoe gaat medewerker om met gebeurtenis? -Steun en structuur (praktische zaken regelen) -Afhandeling bespreken	 - Eventuele gevolgen naar burger nemen
Derde en laatste gesprek circa 2 of 3 maanden na het incident	 -Huidige stand van zaken opnemen -Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd? -Zijn er nog oude/nieuwe klachten?· -Afsluiten of doorverwijzen	 - Informeren secretaris over gemaakte afspraken

De eerste opvang

De direct leidinggevende zorgt steeds voor de eerste opvang van de getroffen medewerker.

Naast de onmiddellijk betrokken medewerker aandacht geven is het soms nodig om niet direct getroffen aanwezigen aandacht te geven, bijvoorbeeld collega's die bijgesprongen of burgers in de wachtruimte. In dit opvanggesprek wordt ook besproken welk mogelijk gevolg ingezet worden.

Wanneer medewerkers om wat voor redenen dan ook liever niet met hun diensthoofd of ploegbaas over hun problemen praten, kunnen zij terecht bij een ander diensthoofd/ ploegbaas, gewoon bij een collega.

Bij ernstige of traumatische incidenten kan men er ook onmiddellijk voor kiezen slachtofferhulp of EAP (zie hieronder) in te schakelen.

Vervolggesprekken

Het diensthoofd/ploegbaas informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Na 2 of 3 maanden volgt het laatste gesprek en wordt besproken of er nog klachten zijn en of er professionele hulp noodzakelijk of wenselijk is. Zo kan bijvoorbeeld op dit moment een collega van de dienst loopbaanbegeleiding ingeroepen worden.

In overleg met de betrokken medewerker wordt het voorval besproken in het werkoverleg.

Daarbij wordt niet het handelen van de persoon veroordeeld, maar wordt er gekeken hoe er geleerd kan worden voor een volgende keer.

Extreme of traumatische incidenten

Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt bij de eerste opvang onmiddellijk slachtofferhulp of EAP ingeschakeld.

Wat is EAP?

Het Employee Assistance Program vangt medewerkers van de stad op bij traumatische gebeurtenissen (zwaar arbeidsongeval, geweld op het werk,...). De medewerker maakt zelf iets traumatisch mee of is getuige van een traumatische gebeurtenis. Het programma zorgt er voor dat de medewerkers goed en snel worden opgevangen zodat de gebeurtenis goed kan worden verwerkt.

Hoe werkt het?

- De medewerker belt ons groen nummer (0800/ 11335) binnen de 48uur na het voordoen van het voorval.
- Tijdens het telefoongesprek ontvangt de medewerker de eerste praktische adviezen.
- Binnen de 24 uur neemt de expert van Securex contact op met de medewerker voor de verdere ondersteuning.
- De ondersteuning start binnen de 3 dagen en bestaat uit maximaal 3 sessies gedurende de eerste 3 maanden na het voorval.

3.2. Corrigerende maatregelen tegen de agressor

Als een burger/medewerker zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk om daar als organisatie een duidelijk gevolg tegenover te stellen.

Na een grondige analyse van de situatie vormt het beleid (op vraag van het diensthoofd) een duidelijk standpunt aangaande het agressie-incident. De stadssecretaris zorgt voor de informatieoverdracht tussen diensthoofden en het beleid.

Zeker bij instrumentele agressie is het een signaal naar de agressor dat het gebruikte gedrag niet wordt geaccepteerd.

Mogelijke gevolgen

Ordemaatregel:

De agressor is een burger: de agressor krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden, dit kan persoonlijk (onmiddellijk na incident of na uitnodiging) of per brief gebeuren.

De agressor is een medewerker van het stadsbestuur:

Deze situatie wordt verder opgevolgd binnen het traject van functioneringsgesprekken. Indien de agressie aanzien wordt als een professionele fout van de medewerker kan een tuchtmaatregel overwogen worden conform het tuchtstatuut.

De betrokkene (geagresseerde) wordt op gepaste manier geïnformeerd over de getroffen maatregelen.

Melding maken en aangifte doen bij politie:

Bij agressieve situaties waarin de burger zijn gedrag niet aanpast, de gebouwen niet verlaat of een medewerker bijvoorbeeld de woning moet verlaten wegens agressie van een burger wordt mogelijks melding gemaakt bij de politie. Deze melding, die dan een 'aangifte van agressieve feiten' wordt genoemd, dient door het slachtoffer zelf te gebeuren (mogelijks onder begeleiding van het diensthoofd) bij de lokale politie. Via de balie meldt men zich aan waarna de klachtencel wordt gecontacteerd. De mensen van de klachtencel staan verder in voor het verhoor.

Wanneer er sprake is van fysiek geweld of vernieling doet het stadsbestuur altijd aangifte bij politie. De stadssecretaris wordt hiervan steeds op de hoogte gebracht.

Indienen schadeclaim:

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van de stad Sint-Niklaas door de agressor, wordt via de interne dienst 'verzekeringen' door de stad Sint-Niklaas op hem verhaald.