



**WESTERLO**  
Parel van de Kempen

**Hoe omgaan met agressie bij derden?**  
**Agressiebeleid**  
**gemeente- en OCMW-personeel Westerlo**

Opgesteld door 'Werkgroep agressie'

Voor het bestuur: Westerlo

Interne preventieadviseur: Geert Veris

Goedgekeurd door het College van Burgemeester en Schepenen op 19 maart 2018

Goedgekeurd door het Bijzonder Comité Algemeen Beleid op 19 maart 2018

# Inhoud

1.	Doel van dit document.....	3
2.	Agressie.....	4
2.1.	Definitie .....	4
2.2.	Voorbeelden .....	4
2.3.	Soorten agressie .....	4
	Frustratie-agressie.....	5
	Instrumentele agressie .....	6
	Pathologische agressie.....	7
	Fysieke agressie .....	7
3.	Wat te doen in geval van agressie? .....	9
3.1.	Preventie.....	9
	Telefonische preventie.....	9
	Op bureel.....	9
	Huisbezoek/op verplaatsing.....	10
3.2.	Interventie.....	10
3.3.	Procedure.....	12
	Melding aan rechtstreeks leidinggevende en algemeen directeur .....	12
	Melding aan interne preventieadviseur.....	12
	Acties .....	12
	Klacht neerleggen bij politie .....	13
4.	Opvang en nazorg.....	14
4.1.	Opvang door de leidinggevende.....	14
4.2.	Opvang door gespecialiseerde hulpverleners .....	14
4.3.	Nazorg door de leidinggevende .....	15
4.4.	Nazorg door gespecialiseerde hulpverleners of vertrouwenspersonen.....	15
	Bijlage 1: registratieformulier .....	17
	Bijlage 2: voorbeeldbrieven actie t.a.v. agressor .....	20
	Bijlage 3: korte samenvatting agressieprotocol .....	22

## I. Doel van dit document

Westerlo werkt enerzijds aan een sterke en klantgerichte organisatie waar naast eigenaarschap en fierheid, ook respect en betrokkenheid centraal staan. Deze voornemens en ambities bepalen hoe we omgaan met elkaar, maar ook met onze klanten. Anderzijds wil Westerlo ook inzetten op er-wel-zijn. Dit gaat om 'er wel zijn', dit heeft betrekking zowel op het aanwezig zijn op het werk, als op het welzijn van de medewerkers, nl. het zich goed voelen op het werk en kunnen werken in een aangename omgeving.

We hopen dat onze inzet om te werken aan een klantgerichte en respectvolle organisatie resulteert in een respectvolle omgang vanuit de klant, de burger, de gebruiker naar de medewerkers toe. Dat is geen garantie. Bovendien willen we binnen er-wel-zijn ook aandacht hebben voor het werken in een veilige werkomgeving. Vandaar dat we, vanuit een werkgroep met diverse medewerkers, een basisdocument opstellen waarin concrete instructies, acties en documenten worden aangereikt om de veiligheid van alle medewerkers binnen gemeente en OCMW Westerlo te vergroten.

Het doel van dit agressieprotocol is:

- Een personeelsvriendelijk klimaat creëren door middel van preventie, het beheersen van incidenten en nazorg.
- Het gevoel van veiligheid verhogen bij de medewerkers door middel van duidelijke, uniforme procedures.
- Niet aanvaardbaar gedrag, agressie en geweld indijken door grenzen te stellen aan het gedrag van derden, namelijk klanten, burgers, gebruikers, leveranciers, ...

Dit document werd goedgekeurd door het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk, het College van Burgemeester en Schepenen en door het Bijzonder Comité Algemeen Beleid. Dit protocol geldt als basisdocument voor alle diensten van gemeente en OCMW Westerlo. De richtlijnen in dit protocol moeten door alle medewerkers, dus zowel door medewerkers van gemeente als van het OCMW, zowel door medewerkers van de binnendiensten als van de buitendiensten, gevolgd worden.

## 2. Agressie

Agressie is een ruim begrip en omvat alle vormen van onaanvaardbaar en ongewenst gedrag. Of het nu gaat om verbale, of fysieke agressie of onaangepast gedrag, er is één duidelijke grens: **bij agressie wordt de grens van respect overschreden**. Respect is immers een belangrijke waarde in onze organisatie.

### 2.1. Definitie

Agressie is gedrag dat iemand inzet om bewust of onbewust iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen en/of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is. Agressie kan gepaard gaan met gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid.

Het is moeilijk om een algemeen geldende definitie van agressie te formuleren. Je referentiekader bepaalt namelijk mee hoe je gedrag interpreteert. Ook de context waarin je het gedrag ziet, beïnvloedt je interpretatie. Daarom gebruiken we bewust een subjectief criterium. Ze voorziet voldoende ruimte voor de context en de persoon, dit wil zeggen ieders referentiekader.

**Agressie raakt. Het raakt je persoonlijk. Het doet wat met je.**

### 2.2. Voorbeelden

Er zijn verschillende vormen van agressie:

- Roepen en tieren
- Dreigen, zowel fysiek (een dreigende houding aannemen) als verbaal
- Beledigen en schelden
- Op tafel slaan
- Een medewerker fysiek aanvallen, de ander fysiek raken op een negatieve manier
- Herhaaldelijk lastigvallen en achtervolgen/stalken
- Vernieling aanbrengen, oplichting, diefstal
- Seksuele intimidatie, zowel verbaal als fysiek
- Obscene gebaren maken
- Discriminatie/racisme
- Schending van de persoonlijke levenssfeer
- Pesten
- ...

### 2.3. Soorten agressie

Er zijn drie belangrijke soorten agressie. Uiteindelijk kunnen deze uitmonden in fysieke agressie. Elk van deze soorten agressie vraagt een specifieke benadering.

Voor elk soort agressie sommen we een aantal kenmerken op en reiken we enkele tips aan om met de bewuste agressiesoort om te gaan.

## Frustratie-agressie

### Kenmerken

- Dit type agressie ontstaat door frustraties die zich opstapelen. Op een bepaald moment is er de spreekwoordelijke druppel die de emmer doet overlopen.
- De agressor wordt geconfronteerd met een ander resultaat dan dat hij verwacht had.
- De agressie is een uiting van onmacht.
- Kenmerkt zich door snel oplopende emoties met een verminderde controle over het eigen gedrag.
- De agressie is vaak niet persoonsgericht, maar wie op dat moment in de buurt is, moet het ontgelden.
- Deze vorm van agressie kan omslaan in instrumentele agressie.

### Bijvoorbeeld:

Een burger komt langs met een vraag nadat hij eerder al verschillende malen is doorverwezen door een andere dienst. Hij verwacht dat hij eindelijk geholpen gaat worden. De medewerker kan echter zijn vraag ook niet beantwoorden en moet hem ook doorverwijzen. De burger verliest zijn controle en begint de medewerker uit te schelden.

### *Hoe omgaan met frustratie-agressie (LEO techniek)?*

#### Luisteren:

- Laat de andere zijn verhaal doen, laat hem ventileren, zwijg op dat moment. Dit voorkomt een welles-nietesgesprek en zorgt ervoor dat de emoties niet hoger oplopen.
- Neem een open houding aan zodat vertrouwen gewekt wordt.

#### Erkennen:

- Toon begrip voor zijn/haar situatie en vat zijn/haar woorden in het kort samen, vanaf dan kan je communiceren. Zolang dat jij het probleem niet erkend heeft in zijn/haar ogen, zal de andere het probleem blijven herhalen.
- Vraag om opheldering bij misverstanden om te vermijden dat deze blijven bestaan.
- Leg de persoon uit wat de regels zijn. Laat hem weten wat je wel en niet kunt doen om het probleem te verhelpen.

#### Oplossen:

- Vraag 'wat kunnen wij er samen aan doen' en bied keuzemogelijkheden aan. Spreken in de wij-vorm geeft het gevoel dat je de persoon wil helpen.
- Gebruik niet de woorden "als - dan" maar gebruik "of - of" zinnen.
- Een "of - of" zin heeft tot gevolg:
  - De agressor heeft de keuze. Je geeft hem autonomie en neemt zijn onmacht weg. Hij mag beslissen.
  - Hij moet nadenken waardoor het agressief gedrag zal afnemen.
  - De agressor lijdt geen gezichtsverlies. Hij voelt zich niet de verliezer van de discussie.
- Bij een "als - dan" zin laat je voelen dat jij de macht hebt wat de machteloosheid vergroot en agressie opwekt.
- Tracht het gesprek positief te eindigen.

## Instrumentele agressie

### Kenmerken

- Instrumentele agressie is het gericht gebruiken van agressie om een doel te bereiken. Agressie wordt dus ingezet als instrument of hulpmiddel.
- Vaak worden persoonlijke bedreigingen geuit.
- In tegenstelling tot frustratie-agressie is het geen reactie, maar een bewuste actie. De persoon heeft dit bewust vooraf gepland.
- De agressor heeft volledige controle over zijn/haar eigen gedrag, speelt veelal de emoties en voert de druk op als het gedrag niet het beoogde resultaat heeft.
- Dreigementen worden uitgevoerd als blijkt dat het helpt. Daarom dat men nooit aan de dreigementen mag toegeven.

### Bijvoorbeeld:

Een arbeider van de groendienst voert snoeiwerkzaamheden uit. Een burger vraagt om een boom in de buurt ook mee te doen. De man van de groendienst weigert dit omdat de boom op privégrond staat. De burger dreigt ermee om naar de burgemeester te bellen als de boom niet gesnoeid wordt, en dreigt ermee om zijn boekje eens open te doen over de medewerker van de groendienst.

Een burger vraagt documenten voor een bepaalde uitkering. De baliemedewerkster zegt dat de man hier geen recht op heeft. De man probeert de medewerkster onder druk te zetten door te zeggen dat hij haar wel eens buiten zal opwachten als ze het niet in orde maakt.

### *Hoe omgaan met instrumentele agressie?*

#### Professioneel reageren

- Blijf rustig, houd je gevoelens onder controle, doe alsof je het niet hoort.
- Laat je niet verleiden om zelf terug te reageren. Agressie wekt agressie op.
- Zeker niet provoceren of uitdagen.
- Toon niet dat je schrik hebt. Probeer rustig adem te halen zodat je weer kunt denken en ook kracht kunt verzamelen in je lichaam. Anders 'verstijf' je letterlijk van angst. Eventueel kan je op dit moment de hulp inroepen van een collega/leidinggevende.

#### Grenzen stellen, tot de orde roepen

- Stel onmiddellijk grenzen aan de persoon zijn gedrag en maak duidelijk dat deze strategie er niet zal toe leiden dat men zijn doel bereikt.
- Breng deze boodschap over op een rustige maar krachtige manier, zonder de andere gezichtsverlies te laten leiden. Er mag geen verliezer zijn.
- Gebruik ook hier de of-of techniek en niet de woorden als-dan.
  - Voorbeeld: Ofwel komen we tot een rustig gesprek, ofwel ronden we af.
- Een andere mogelijkheid is de “sandwich techniek”: dit houdt in dat je een negatieve boodschap tussen 2 positieve boodschappen steekt:
  - Ik wil je helpen (+)
  - Ik aanvaard echter niet dat je mij zo aanspreekt (-)
  - Als je jouw gedrag aanpast kunnen we verder praten (+)

- Als dat niet helpt kan je gebruik maken van de techniek van de kapotte grammofoonplaat.
  - Telkens opnieuw herhalen van je standpunt;
  - op een rustige neutrale manier;
  - met voldoende erkenning voor de ander.
- Voeg de daad bij het woord. Indien de persoon zijn gedrag niet wijzigt, stap op en stop het gesprek.

## **Pathologische agressie**

### Kenmerken

- Agressie veroorzaakt door verslaving (drank, drugs, medicatie) of psychische ziektebeelden.
- Het lijkt qua gedrag het meest op frustratie agressie maar is onvoorspelbaar en snel gewelddadig.
- Rationaliteit ontbreekt vaak volledig.

### Bijvoorbeeld:

Een bezoeker van de bibliotheek komt onder invloed van drugs zijn boeken binnen brengen. Hij moet een boete betalen wegens laattijdig binnenbrengen. De man wordt agressief en werpt de boeken in het rond en begint op de balie te slaan.

### *Hoe omgaan met pathologische agressie?*

- Probeer het contact beperkt te houden.
- Wanneer de eerste signalen van controleverlies zichtbaar zijn, is het belangrijk dat je de persoon het gevoel geeft dat je hem wil helpen (idem frustratie).
- Wanneer de persoon bedreigingen uit, ga je onmiddellijk grenzen stellen (idem instrumentele agressie).
- Indien de persoon controle verliest, moet je jezelf in veiligheid te brengen.

## **Fysieke agressie**

Frustratie-agressie, instrumentele agressie en pathologische agressie kunnen uiteindelijk uitmonden in fysieke agressie.

Kenmerken: De persoon maakt gebruik van fysiek geweld naar zichzelf, anderen of objecten.

### *Hoe omgaan met fysieke agressie?*

- Het doel is hier om zelf zo weinig mogelijk schade op te lopen;
- Houd oogcontact zonder te staren. Zo kan je beter inschatten hoe de andere gaat reageren.

- Probeer altijd op een veilige afstand te blijven van de agressor. Vermijd lichamelijk contact (ook geen schouderklopje). Dit kan door de andere geïnterpreteerd worden als een provocatie om te vechten.
- Wanneer je ziet dat een collega wordt aangevallen, tracht dan de aandacht van de agressor af te leiden. Dit kan bijvoorbeeld door een hard en onverwacht lawaai te maken.



### 3. Wat te doen in geval van agressie?

Een integraal agressiebeleid veronderstelt maatregelen op verschillende niveaus.

Als je geconfronteerd wordt met agressie, is het belangrijk om dit te bespreken, met je leidinggevende, met je collega's, in het team!

#### 3.1. Preventie

Agressie moet je proberen te voorkomen (= *preventie*). Enkele tips:

- Agressie lokt agressie uit. Daarom mag je zelf nooit agressief terug reageren door bijvoorbeeld te roepen. De andere zal je alleen maar trachten te overtreffen door harder te roepen. De andere neemt het gedrag over dat je zelf stelt.
- Begin niet te discussiëren of je gelijk te willen halen. Het gaat er niet over wie gelijk heeft en wie de discussie wint. Het doel is dat het probleem opgelost geraakt. Belangrijk hierbij is dat de andere geen gezichtsverlies leidt.
- Veroordeel een ander zijn gedrag niet door bijvoorbeeld te zeggen: “rustig blijven”. Dit heeft een omgekeerd effect.
- Onverschillig zijn, de zaken minimaliseren, een ‘het is je eigen schuld’-houding aannemen of de andere uitlachen werken agressie in de hand.

#### Telefonische preventie

- Neem de telefoon zo snel mogelijk op, laat niet eindeloos overgaan.
- Als je niet onmiddellijk de vraag kan beantwoorden: bel zo snel mogelijk terug.
- Als je afsprekt om iemand terug te bellen: doe het dan ook.
- Blijf steeds hoffelijk aan de telefoon. Gebruik gepast de wachttoets.
- Beperk het omgevingslawaai (gepraat, lawaai en dergelijke).
- Zorg voor een correcte doorverwijzing.
- Als je afwezig bent:
  - Als je een rechtstreekse telefoonlijn hebt: schakel de lijn door naar een collega of het onthaal (indien mogelijk).
  - Meld je afwezigheid aan het onthaal: de onthaalbediende stuurt dan een mail om zelf terug contact op te nemen met de beller. Indien er een groepsadres bestaat, moet dit gebruikt worden.
  - Bij herhaalde afwezigheid: maak concrete afspraken over terugbellen van de beller.

#### Op bureel

- Beperk de wachttijden voor de spreekuren, laat bezoekers niet onnodig wachten.
- Geef voldoende informatie aan de bezoeker over de werking van de dienst, de procedures, het verloop van de dossierbehandeling.
- Geef waar nodig aan dat je een standpunt van de organisatie verkondigt, in uitvoering van je opdracht.

- Zolang er bezoekers ontvangen worden of in het gebouw zijn, moeten er meerdere collega's aanwezig zijn. Controleer bij het verlaten van het gebouw of er niemand alleen achter blijft met een bezoeker.
- Risicovolle gesprekken:
  - Plan deze gesprekken tijdens de normale openingsuren.
  - Verwittig het onthaal.
  - Verwittig je diensthoofd (en eventueel een collega) van een risicovol gesprek.
  - Voer het gesprek samen met een collega of met het diensthoofd.
- Bureel: de werknemer moet steeds het dichtst bij de vluchtdeur zitten zodat hij/zij in geval van nood kan vluchten.

### **Huisbezoek/op verplaatsing**

- Neem steeds een GSM mee.
- Doe risicovolle huisbezoeken samen met een collega. Indien mogelijk laat je het gesprek doorgaan op neutraal terrein waar voldoende mensen aanwezig zijn.
- Noteer bij het onthaal steeds de gegevens van de persoon waar je op huisbezoek gaat en hoe laat je verwacht terug te zijn.
- Zeg op voorhand tegen je collega's en het onthaal als je na het huisbezoek niet van plan bent om terug te komen naar het werk.
- Stel tijdig grenzen aan gedrag of bepaalde vragen.
- Benoem bedreigende handelingen en maak deze bespreekbaar (bv: betrokkene doet de deur op slot).
- Bij vermoeden van ernstige agressie vraag je de (sociale dienst van de) politie mee op huisbezoek.

### **3.2. Interventie**

Als je toch te maken krijgt met een geval van agressie, kom dan tussen (= *interventie*):

- rustig blijven en zonder stemverheffing spreken;
- een duidelijke en heldere uitleg geven: benoem de zaken zoals ze zijn en draai niet rond de pot;
- assertief communiceren met de agressor, zowel verbaal als non-verbaal;
- breng je rechtstreekse leidinggevende op de hoogte.

## Stel grenzen aan het gedrag en pas technieken toe

- Frustratie: Luisteren – Erkennen – Oplossen
- Instrumenteel: Grenzen stellen
- Pathologisch: Helpen ondersteunen – Grenzen stellen

## Situatie bedaart niet

Beëindig het gesprek en/of tracht zo snel mogelijk de plaats te verlaten of tracht een collega in te schakelen

Als er nog gevaar dreigt: bel diensthoofd / bel politie (0) 101

Meld het agressiegeval aan je rechtstreeks leidinggevende

### 3.3. Procedure

#### **Melding aan rechtstreeks leidinggevende en algemeen directeur**

Bij een geval van agressie is de leidinggevende en de algemeen directeur het eerste aanspreekpunt.

De leidinggevende zorgt er nadien mee voor dat de melding ook aan de interne preventieadviseur wordt bezorgd.

#### **Melding aan interne preventieadviseur**

- De medewerker vult (eventueel samen met de rechtstreeks leidinggevende) het registratieformulier in (zie bijlage 1) en bezorgt dit formulier aan de interne preventieadviseur

Geert Veris, interne preventieadviseur  
[geert.veris@westerlo.be](mailto:geert.veris@westerlo.be)  
014 53 91 52  
0474 572 957  
Technisch centrum, Oevelse Dreef 33 - 2260 Westerlo

- Jaarlijks worden de gegevens door de interne preventieadviseur verwerkt (bij ernstige feiten is dit uiteraard onmiddellijk) en aan de externe preventieadviseur psychosociaal welzijn bezorgd.
- Jaarlijks is er een terugkoppeling op het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW).

#### **Acties**

Als een geval van agressie wordt geregistreerd en het blijkt om ernstige feiten te gaan, worden volgende stappen ondernomen:

1. Breng de nodige personen op de hoogte:
  - overleg tussen leidinggevende en algemeen directeur
  - belanghebbenden (collega's, preventieadviseur, administratie...) op de hoogte brengen
  - het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau wordt op de hoogte gebracht.
2. Zorg, indien nodig, voor voldoende (veiligheids)maatregelen of werkafspraken binnen de dienst
3. Stel duidelijke grenzen aan de agressor (zie bijlage 2)

De leidinggevende maakt samen met het slachtoffer afspraken over de mogelijkheden naar de opvolging van het dossier/situatie, steeds in overleg met algemeen directeur en de bevoegde schepenen of het college van burgemeester en schepenen/vast bureau.

Mogelijkheden zijn:

- Betrokkene wordt uitgenodigd voor een gesprek met diensthoofd of bevoegde schepen of het college van burgemeester en schepenen/vast bureau.
- Betrokkene krijgt een brief ondertekend door bevoegde schepen of burgemeester/voorzitter vast bureau en algemeen directeur of wordt uitgenodigd voor een gesprek met bevoegde schepen of de burgemeester/voorzitter vast bureau en algemeen directeur.
- Betrokkene wordt enkel nog ontvangen op het kantoor van de politie.
- Communicatie met betrokkene gebeurt alleen nog schriftelijk.

### **Klacht neerleggen bij politie**

De medewerker kan eventueel bij de politie aangifte doen van het agressiegeval en een klacht neerleggen. Dit kan op de locatie ter plaatse (als de politie ter plaatse is gekomen om de agressor te verwijderen) of later op het politiekantoor. Als je een klacht neerlegt, verwittig steeds je leidinggevende én de algemeen directeur.

Bij aangifte of neerleggen van een klacht:

- medewerker geeft het adres van het bestuur (gemeente Westerlo, Boerenkrijglaan 61, 2260 Westerlo of OCMW Westerlo, Verlorenkost 22/1, 2260 Westerlo)
- medewerker geeft NIET zijn persoonlijk adres op (dan komt de agressor te weten waar het personeelslid woont).

Deze werkwijze werd door de politie Zuiderkempen in onderling overleg met het parket en de procureur afgesproken.

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

Bij strafrechtelijke procedure kan de tegenpartij inzage krijgen in het dossier, maar omdat het werkadres wordt opgegeven, zal de tegenpartij nooit inzage krijgen in het persoonlijk adres.

## 4. Opvang en nazorg

### 4.1. Opvang door de leidinggevende

Het is belangrijk dat medewerkers die met een agressiegeval te maken hebben gehad, goed worden opgevangen. Buiten lichamelijke letsels kunnen er immers ook psychische klachten ontstaan zoals een trauma, stress, demotivatie en burn-out. Daarom is het noodzakelijk dat er tijdig signalen gedetecteerd worden zodat de medewerker op een adequate manier doorverwezen kan worden.

De eerste opvang moet meteen na het incident gebeuren door de leidinggevende. Deze geeft prioriteit aan de situatie en moet het slachtoffer steunen, actief kunnen luisteren en de situatie erkennen.

Breng de betrokkene naar een veilige rustige omgeving waar men niet gestoord wordt. Dit kan bijvoorbeeld een bureau, vergaderzaaltje of EHBO lokaal zijn. Geef duidelijk het gevoel aan de betrokkene dat je er bent voor hem/haar.

Laat duidelijk merken dat je tijd hebt. Laat de betrokkene zijn/haar verhaal doen. Probeer aan te voelen waar hij/zij nood aan heeft. Het belangrijkste is dat je actief luistert. De medewerker moet kunnen ontladen. Probeer zelf zo weinig mogelijk te praten. Als je vragen stelt, doe dit dan in het kader van het reconstrueren van de feiten (wie, wat, waar, wanneer, hoe). Vat regelmatig samen wat de medewerker gezegd heeft. Zo laat je voelen dat je het begrepen hebt.

Geef zelf geen oordeel over de feiten. Minimaliseer de feiten zeker niet. Ook indien de betrokkene zelf de feiten begint te bagatelliseren. Erken dat wat gebeurd is voor hem/haar een echt probleem is. Maak ook geen grapjes. Clichés als: ‘Het is part of the job’ zijn taboe.

Reageer adequaat, niet overbezorgd of geforceerd vrolijk. Geef ook geen goed bedoelde adviezen zoals: “Als ik jou was...” of begin niet aan te moedigen tot herstel “Komaan, herpak je.” Luister vooral zodat de medewerker kan ontladen.

Tracht aan te voelen of de betrokkene nood heeft aan verdere hulp.

Begeleid de medewerker met praktische en materiële zaken. Dit kan bijvoorbeeld zijn: de betrokkene naar de politie brengen om klacht neer te leggen, naar huis of het ziekenhuis brengen, de familie informeren, voor een tijdelijke overname van de taken van de werknemer zorgen.

Vraag op het einde van het gesprek of je nog iets kan doen voor de medewerker en maak een afspraak voor een opvolgingsgesprek

### 4.2. Opvang door gespecialiseerde hulpverleners

Indien gewenst kan er een gesprek gebeuren met de externe preventieadviseur psychosociaal welzijn, IDEWE. Zij kunnen de getroffen medewerker opvangen. De betrokkene is niet verplicht om deze hulp te aanvaarden.

IDEWE

014 40 02 20

Arbeidsarts Evelien Nys

[evelien.nys@idewe.be](mailto:evelien.nys@idewe.be)

Preventie-adviseur psychosociaal welzijn (PAPS)

[micheline.vanwayenbergh@idewe.be](mailto:micheline.vanwayenbergh@idewe.be)

De betrokkene kan ook beroep doen op slachtofferhulp van het CAW. Deze organisatie zal in gesprek gaan met de betrokkene, informatie en advies geven en de betrokkene doorverwijzen voor psychologische hulp en verwerking van de feiten.

CAW De Kempen

0800 13 500

[www.cawdekempen.be](http://www.cawdekempen.be)

[onthaal@kawdekempen.be](mailto:onthaal@kawdekempen.be)

Slachtofferbejegening door de politie kan enkel wanneer er een zaak loopt met een gerechtelijk dossier.

### *4.3. Nazorg door de leidinggevende*

Na een incident ontstaat bij de betrokken medewerker de behoefte om ervaringen en emoties te delen. Als organisatie is het belangrijk om te tonen dat je bezorgd bent om het welzijn van je medewerkers.

Nazorg gebeurt niet onmiddellijk na het incident maar is het traject dat volgt na de eerste opvang. Doel is het voorkomen van latere klachten en problemen. Nazorg kan geboden worden op vraag van de betrokkene, of op aangeven van de leidinggevende. Nazorg kan worden geboden door een eigen medewerker. Is bijkomende expertise nodig of in geval van twijfel, kan je terecht bij IDEWE.

Nazorg moet gebeuren volgens een gestructureerde aanpak. Er moet aandacht zijn voor re-integratie en hervulpreventie. Toets daarom regelmatig af hoe de betrokken medewerker de situatie verwerkt en er mee omgaat:

- Vraag hoe de medewerker zich voelt.
- Informeer over de verwerking.
- Informeer naar de reacties van collega's en familieleden.

Indien de medewerker afwezig is geweest door de feiten, nodig deze dan uit voor deze terug aan de slag gaat voor een gesprek om de werkhervatting te bespreken. Stel ook telkens de vraag wat jij voor de medewerker kan doen.

Overloop opnieuw met de medewerker welke mogelijkheden er zijn voor psychologische nazorg. Leg uit dat deze indien gewenst een gesprek kan hebben met gespecialiseerde hulpverleners.

Bespreek nadien de feiten ook in het team. Hierdoor zijn alle medewerkers geïnformeerd over wat er precies gebeurd is. Het is een ventilatieklep voor collega's en het slachtoffer, maar er kan ook uit geleerd worden voor de toekomst.

### *4.4. Nazorg door gespecialiseerde hulpverleners of vertrouwenspersonen*

IDEWE

014 40 02 20

Arbeidsarts Evelien Nys

[evelien.nys@idewe.be](mailto:evelien.nys@idewe.be)

Preventie-adviseur psychosociaal welzijn (PAPS)

[micheline.vanwayenbergh@idewe.be](mailto:micheline.vanwayenbergh@idewe.be)

[annick.calaerts@idewe.be](mailto:annick.calaerts@idewe.be)

CAW De Kempen

0800 13 500

[www.cawdekempen.be](http://www.cawdekempen.be)

[onthaal@kawdekempen.be](mailto:onthaal@kawdekempen.be)

De betrokken medewerker kan voor nazorg ook terecht bij de vertrouwenspersonen van gemeente en OCMW Westerlo. Bij vertrouwenspersoon kan je terecht voor opvang van personen die vinden dat ze het slachtoffer zijn van o.a. geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag.

### Heb je nood aan een gesprek in alle vertrouwen? Neem dan contact op met één van onze vertrouwenspersonen.

Er zijn zeven vertrouwenspersonen. Bij elk van hen kan je terecht voor een vertrouwelijke, informele babbel of om je hart eens te luchten maar ook voor advies bij moeilijke situaties, om te bemiddelen en om je bij te staan bij een conflict. Ook zorgen ze voor opvolging, nazorg en hulp bij een formele klacht.



**RINA BEYENS**  
rina.beyens@westerlo.be  
014 53 91 29 - 0496 12 70 85  
woonconsulent @gemeentehuis

*Geboeid door interactie en respectvol samenwerken.*



**JOHAN SMETS**  
johan.smets@westerlo.be  
0499 54 14 44  
werkleider @technisch centrum

*Uitdaging aangegaan voor het welzijn en samenwerking in onze organisatie.*



**PETER VAN DE CRUYS**  
peter.van.de.cruys@westerlo.be  
014 53 92 51 - 0476 20 37 98  
systeembeheerder ICT @gemeentehuis

*Houdt van diepgaande gesprekken en kan heel empathisch zijn.*



**HILDE WOUTERS**  
woutershilde@telenet.be  
0474 32 52 70  
Begeleider Kinderclub @Zoerle-Parwijs

*Nadruk op vertrouwen!*



**LEEN VERBOVEN**  
leen.verboven@bezigebijtjes.be  
0472 26 21 05  
leerkracht 5de leerjaar @GBS Bezige Bijtjes

*Geboeid door er zijn voor elkaar, dialoog, welzijn en rechtvaardigheid.*



**GRIET MEULENBERGS**  
grietmeulenbergs@gmail.com  
0475 96 35 95  
adjunct hoofdverpleegkundige @WZC

*Respect, vertrouwen en een constructieve omgang in onze organisatie.*



**DOMINIQUE CAMPS**  
dominique.camps@westerlo.be  
werkleider @technisch centrum

*Respectvol samenwerken met oog voor eigenheid.*

EXTERNE VERTROUWENSPERSONEN IDEWE 014 40 02 20

- **Arbeidsarts Evelien Nys** - [evelien.nys@idewe.be](mailto:evelien.nys@idewe.be)
- **Ergonoom Dorien Deckx** - [dorien.deckx@idewe.be](mailto:dorien.deckx@idewe.be)
- **Preventie-adviseur psychosociaal welzijn (PAPS)**  
[micheline.vanwayenbergh@idewe.be](mailto:micheline.vanwayenbergh@idewe.be)  
[annick.calaerts@idewe.be](mailto:annick.calaerts@idewe.be)



# Bijlage I: registratieformulier

## Registratieformulier agressie door derden

### Gegevens slachtoffer

Naam: .....

Functie: .....

Dienst: .....

### Gegevens agressor

Naam: .....

Nummerplaat (in geval van verkeersagressie): .....

### Feiten

*Tijdstip:*

datum: ...../...../20.....

uur: .....

*Plaats:*

telefonisch

locatie: .....

weg/werf: .....

betrokkene thuis (adres): .....

andere: .....

*Aanleiding van het agressief gedrag:*

.....  
.....  
.....  
.....

*Vorm van agressie:*

verbale agressie (schelden, pesten, verwijten maken, ...): .....

intimidatie (chantage, bedreigingen, ...) .....

discriminatie: .....

weigeren om te vertrekken: .....

lichamelijke agressie: .....

agressie gericht op zichzelf: .....

agressie gericht op objecten (vernietiging van voorwerpen): .....

seksuele intimidatie (opmerkingen, handtastelijkheden): .....

andere: .....

*Gevolg van agressie:*

geen lichamenlijk letsel

lichamenlijk letsel (welk): .....

EHBO tussenkomst noodzakelijk

bezoek huisarts noodzakelijk

bezoek ziekenhuis noodzakelijk

psychische gevolgen (angsten, slapeloosheid): .....

schade aan eigendommen van de medewerker: .....

schade aan eigendommen van het bestuur: .....

*Maatregelen genomen door het slachtoffer om agressie te stoppen:*

geen

agressor mondeling gekalmeerd

agressor fysiek onschadelijk gemaakt

personeelslid heeft zelf de ruimte verlaten

agressor heeft zelf de ruimte verlaten

collega gealarmeerd d.m.v. ....

politie ter plaatse geweest: .....

andere: .....

### **Oprvolging**

*Aangifte gedaan bij de politie:*

neen  ja (waar:.....)

*Strafrechtelijke procedure gestart:*

neen  ja (waar:.....)

*Nazorg voor de medewerker:*

verlet van medewerker: .....dagen  opvang intern

geen opvang gewenst  professionele nazorg

**Oprvolging van de agressor:**

contact hersteld (indien bijkomende afspraken beschrijf dan welke)

.....  
.....  
.....

kosten ten laste van agressor (beschrijf welke)

.....

### **Acties ondernomen naar aanleiding van de feiten**

Indien er naar aanleiding van de feiten maatregelen (technisch, organisatorisch, ...) worden genomen kunnen deze hieronder worden beschreven.

.....  
.....  
.....  
.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Vertrouwelijk document: slachtoffer en dienstverantwoordelijke vullen het document samen in en bezorgen dit aan de interne preventieadviseur.*

## Bijlage 2: voorbeeldbrieven actie t.a.v. agressor

Aan: XXX

Onderwerp: Opvolging agressie incident

Geachte XXX

Op XXX was u betrokken bij een incident op de dienst XXX. Hiervan is op XXX aangifte gedaan bij de politie Zuiderkempem. Op XXX had u een onderhoud met de algemeen directeur van het OCMW/van de gemeente en de burgemeester/voorzitter vast bureau/schepen van XXX naar aanleiding van het incident.

Wij wensen bindende afspraken met u te maken om de samenwerking met alle medewerkers van het OCMW/de gemeente te kunnen garanderen.

Indien de garantie op en naleving van onderstaande afspraken niet kan verleend worden waardoor het welzijn en de veiligheid van de medewerkers van het OCMW/ de gemeente niet kan verzekerd worden, kan de dienstverlening/hulpverlening tijdelijk of volledig worden gestaakt en zal hiervan telkens klacht worden neergelegd bij de politie.

Ten aanzien van alle medewerkers van het OCMW/de gemeente Westerlo houdt u zich aan volgende afspraken:

- xxx
- xxx
- xxx
- xxx
- xxx
- xxx

Hoogachtend

Aan: XXX

Onderwerp: Beslissing toegangsverbod

Geachte XXX

Wij stellen helaas vast dat u regelmatig gedrag vertoont dat in strijd is met onze visie op een kwaliteitsvolle en integere dienstverlening. We zijn regelmatig met u hierover in gesprek gegaan, zowel formeel als informeel.

We verwijzen ook naar het aangetekend schrijven dat u werd gezonden op XXX met daarin een oplistings van de overtredingen, onze bezorgdheden en een uitnodiging voor een formele bemiddelingspoging met de algemeen directeur van het OCMW/van de gemeente en de voorzitter vast bureau/de burgemeester/schepen XXX op XXX. U ging hierop helaas niet in.

Op XXX vond er opnieuw een incident plaats tussen u en onze medewerkers wat heeft geleid tot verbale agressie en nodige bijstand van de politie. Om de algemene veiligheid op de dienst XXX te vrijwaren, werd volgende preventieve maatregel genomen op XXX: *“Bij hoogdringendheid werd beslist om mevrouw/meneer XXX de toegang te weigeren tot XXX. Dit met directe ingang en tot en met XXX. Op XXX wordt mevrouw/meneer XXX uitgenodigd bij de algemeen directeur en de de burgemeester/voorzitter vast bureauschepen van XXX om te bespreken of een nieuwe toegang mogelijk is.”*

Hoogachtend

## Bijlage 3: korte samenvatting agressieprotocol

Tracht agressie te voorkomen

Krijg je te maken met agressie:

Stel grenzen aan het gedrag en pas technieken toe

- Frustratie: Luisteren – Erkennen – Oplossen
- Instrumenteel: Grenzen stellen
- Pathologisch: Helpen ondersteunen – Grenzen stellen

Situatie bedaat niet:

Beëindig het gesprek en/of tracht zo snel mogelijk de plaats te verlaten of tracht een collega in te schakelen

Als er nog gevaar dreigt: bel diensthoofd / bel politie (0) 101

Meld het agressiegeval aan je rechtstreeks leidinggevende en aan de algemeen directeur

- Start samen met je leidinggevende de procedure op
- Registreert het agressiegeval
- Onderneem de nodige stappen
  - Breng de nodige personen op de hoogte
  - Zorg voor voldoende veiligheidsmaatregelen of werkafspraken
  - Stel duidelijke grenzen aan de agressor
- Je kan eventueel klacht neerleggen bij de politie

Je leidinggevende en de organisatie moeten zorgen voor opvang en nazorg