

AGRESSIEPROTOCOL.

1. Inleiding.

Agressief gedrag, in al zijn verschijningsvormen is een regelmatig terugkerend verschijnsel in onze samenleving. Dit stopt niet aan de deur van het OCMW. Ook binnen de muren van het OCMW kan dit onaangepast gedrag voorkomen.

Het OCMW is heel dikwijls het laatste aanspreekpunt voor mensen die meer nadelen dan voordelen van onze samenleving ondervinden. Dit zorgt er voor dat een groot deel van het cliënteel van de sociale dienst of andere gebruikers van de dienstverlening het OCMW binnenstapt met een gevoel van onmacht en frustratie. De hulpverleners en OCMW-medewerkers zijn soms het 'lijdend' voorwerp van de ontlading van deze onmacht en frustratie.

OCMW Sint-Niklaas wil dit probleem niet negeren, maar ook niet problematiseren. Het OCMW Sint-Niklaas wil begrip hebben voor de kwaadheid als uiting van onmacht, maar wil tegelijkertijd grenzen stellen aan wat toegelaten kan worden en staat geen agressie toe.

Het OCMW Sint-Niklaas wil zowel aan zijn medewerkers als aan de gebruikers van de dienstverlening de garantie geven dat een omgeving wordt gecreëerd waar professionele hulpverlening mogelijk is.

Het OCMW Sint-Niklaas verwacht van de gebruikers van haar dienstverlening een gedrag dat voldoende respect toont voor de persoonlijke integriteit van de OCMW-medewerker en voor de ruimten waarin de hulpverlening plaatsvindt.

Van zijn medewerkers verwacht het OCMW Sint-Niklaas competentie en professionaliteit om met aanvaardbaar gedrag als gevolg van deze onmacht en frustratie te kunnen omgaan.

2. Wat is agressie?

Om goed te definiëren wat we bedoelen met "agressie" wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds boosheid en anderzijds agressie

Boosheid kan omslaan in agressie maar dit is (gelukkig) niet altijd het geval.

Onder **boosheid** begrijpen we het uiten van de eigen gevoelens van kwaadheid zonder daarom over te gaan tot agressie. Dikwijls heeft boosheid te maken met een "onmachtige gevoel"

Boosheid is dikwijls niet gericht op de persoon van de medewerker zelf, maar op de situatie, de instelling, de persoon als vertegenwoordiger van. Boosheid kan voor even aanvaard worden als deze bepaalde grenzen niet overschrijdt en kortdurend is.

Onder **agressie** begrijpen we iedere vorm van gedrag waarbij:

- je psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen;
- er schrikgevoelens bij jou teweeg worden gebracht;
- er doelbewust schade wordt toegebracht.

Fysieke en/of psychische grenzen 'veiligheids grenzen' van het eigen territorium worden overschreden. Dit kan zich uiten zowel in woorden als in daden.

Hierbij is de grens heel subjectief. Naargelang de individuele persoon, de context, de cliënt,... kunnen deze 'veiligheidsgrenzen' verschillen.

Agressie is een verkeerde manier om kwaadheid te uiten.

3. Over welk gedrag kan het gaan?

- Verbale agressie (ook via telefoon):
Vb. schelden of roepen zodat een gewoon gesprek niet mogelijk is, uiten van racistische taal, uiten van bedreigingen, ...
- Fysieke agressie:
Vb. slaan, schoppen, krabben, ...
- Materiële agressie:
Vb. vernieling van materiaal of eigendommen, met de deuren slaan, ...
- Seksuele agressie:
Vb. seksuele intimidatie, ongewenst seksueel gedrag (aanrakingen, omhelzingen, ...)
- Non-verbale agressie:
Vb. tonen van wapens, spuwen, dreigende, vernederende of obscene gebaren maken, bezetting van spreekkamer of beletten de woning te verlaten, meenemen van huisdieren in spreekkamer of op jouw verzoek weigeren huisdieren te verwijderen uit de ruimte waar je met de cliënt het gesprek voert (bij huisbezoek);
- Schriftelijke agressie:
Vb. dreigen, schelden in brieven, mails,
- Onder invloed zijn van alcohol of drugs zodanig dat een gewoon gesprek niet mogelijk is;
- ...

4. Hoe gaat OCMW Sint-Niklaas om met agressie.

4.1. Preventie.

De belangrijkste oplossingsstrategie voor agressie of geweld is dit proberen voorkomen! Zowel de medewerker als de organisatie hebben hierbij een belangrijk aandeel.

Wat moet het OCMW o.a. voor zorgen:

- cliëntvriendelijke infrastructuur: open ruimte, aanspreekbaarheid medewerkers, discreet,...;
- vluchtmogelijkheid en/of alarmknop in de spreekkamers
- organisatie telefoonpermanentie;
- cliëntonvriendelijke procedures vermijden;
- organisatie van de dienstverlening zodanig dat onnodige frustraties worden vermeden;
- een agressiebeleid voeren
- medewerkers leren omgaan met agressie
- ...

Wat kan de medewerker o.a. doen:

- naleven procedures
- blijf beleefd
- neem een luisterende houding aan, blijf rustig
- wees klantvriendelijk, probeer tot een oplossing te komen
- kom afspraken i.v.m. terugbellen, brief sturen, storting doen,... steeds correct na.
- Vele mensen hebben immers al negatieve ervaring met openbare diensten;
- voer informele gesprekken buiten gehoor- en gezichtsafstand van anderen ;
- indien je problemen verwacht kan je best vooraf een collega en/of diensthoofd verwittigen;
- risicovolle gesprekken bij voorkeur tijdens normale openingsuren plannen;
- ...

4.2. Wat te doen bij agressief gedrag.

In vele situaties kan dit gedrag worden gestopt door als medewerker **zelf zo rustig mogelijk te proberen blijven en de betrokkene op het ongewenste gedrag te wijzen**. Tevens moet duidelijk worden **gevraagd dit gedrag te stoppen** omdat dit het gesprek onmogelijk maakt. Wanneer dit op een rustige wijze gebeurt, zal dit in vele situaties ook invloed hebben op de bezoeker of cliënt en kan nadien het gesprek verder worden gezet.

Indien, ondanks de poging om de betrokkene te wijzen op zijn gedrag en hem te vragen dit te stoppen, het agressief gedrag niet stopt moet het gesprek **onmiddellijk worden beëindigd**

- *Bij volgende situaties moet altijd het gesprek onmiddellijk worden beëindigd* bij persoonlijke bedreigingen of beledigingen;
- wanneer de bezoeker of cliënt onder invloed is van drugs of alcohol;
- bij het tonen van wapens;

4.3. Wat te doen bij escalatie van agressie of geweld – crisissituatie.

We spreken over een crisissituatie wanneer:

- de agressie kan niet meer worden gestopt, de medewerker heeft de situatie, zijn agressor en/of zichzelf niet meer onder controle;
- bij geweld naar de medewerker;
- bij materiële vernieling;
- bij vertoon van wapens;
- de agressor wil het gebouw niet meer verlaten;
- vechtpartijen onder cliënten, bezoekers

Dit gedrag mag je niet aanvaarden!!

Procedure:

1. Gesprek wordt onmiddellijk beëindigd en dit wordt duidelijk en kortdaat aan de agressor gecommuniceerd.
2. Aan de agressor wordt gevraagd het gebouw te verlaten.
3. De medewerker verlaat desgevallend de spreekplaats, ook al blijft de cliënt zitten
4. Indien de agressor geen gevolg geeft aan één van twee voorgaande verzoeken wordt een van de leidinggevenden verwittigd die onmiddellijk de agressor

dezelfde boodschap geeft.

De leidinggevende geeft prioriteit aan de medewerker, met de agressor wordt op dat moment geen inhoudelijk gesprek gevoerd.

5. Indien de agressor het gebouw niet verlaat, wordt de politie verwittigd. Dit wordt aan de agressor meegedeeld door de leidinggevende.
6. Bij fysiek geweld t.o.v. de medewerker, vernieling van gebouw of materialen wordt altijd de politie verwittigd.
7. Bij ernstige persoonlijke bedreigingen aan de medewerker wordt in een onderling overleg tussen medewerker en leidinggevende geoordeeld of het zinvol is politie te verwittigen.

Bij aangifte bij de politie laat je als woonstkeuze het adres van het OCMW Sint-Niklaas opnemen.

Jouw persoonlijk adres wordt niet opgenomen in het proces verbaal.

Ingeval van enkel materiële schade aan het gebouw of materialen van het OCMW gebeurt de aangifte door een van de leidinggevenden.

8. Er wordt nadien aan de agressor een brief gestuurd, vanuit voorzitter en secretaris waarin de agressor wordt gemeld dat dergelijk gedrag niet wordt aanvaard. In deze brief wordt het achterwege laten van dergelijk gedrag als voorwaarde gekoppeld aan verdere dienstverlening of bezoek

Wat bij schade?

Lichamelijke schade van de medewerker:

Dit wordt volledig gedekt door de arbeidsongevallenverzekering van het OCMW Sint-Niklaas. Een arbeidsongeval moet je aangeven bij de personeelsdienst.

Materiële schade aan OCMW eigendommen:

Hierbij wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Bij de aangifte wordt uitdrukkelijk gevraagd in het proces verbaal de vraag tot schadevergoeding op te nemen.

Via de desbetreffende bevoegde dienst (technische dienst, dienst informatica, ...) wordt een raming van de schade opgemaakt.

De leidinggevende meldt het schadegeval zo vlug mogelijk aan het secretariaat, dat de nodige stappen zet naar de verzekering

Persoonlijke materiële schade:

Je doet aangifte bij de politie.

Als adres en telefoonnummer kunnen de gegevens van het OCMW opgenomen worden, zodat privé-informatie niet ter inzage komt.

Je meldt het schadegeval ook zo vlug mogelijk aan het secretariaat.

De leidinggevende maakt een nota voor het Vast bureau waarin wordt gevraagd deze schade aan jou terug te betalen.

4.4. Opvolging.

Onmiddellijk na de crisissituatie.

De eerste opvang na een incident gebeurt door de rechtstreeks leidinggevende of bij diens afwezigheid door één van de aanwezige leidinggevendenden.

Dit gesprek heeft plaats **onmiddellijk** na het incident (of ingeval van dringende medische verzorging: onmiddellijk na de eerste dringende medische zorgen).

Hierbij krijgt de medewerker de noodzakelijke tijd om te ventileren.

In dit gesprek gebeurt ook de evaluatie over het al of niet inschakelen van politie bij ernstige persoonlijke bedreigingen.

Indien nodig wordt door de leidinggevende het aanbod van gepaste professionele hulp gedaan (traumaverwerking).

Verdere nazorg.

De dagen na de crisissituatie krijgt de medewerker de kans dit opnieuw te bespreken met zijn/haar leidinggevende.

Er volgt in elk geval minimaal 1 gesprek waarin volgende zaken worden besproken:

1. Kan de medewerker verder de begeleiding van de betrokkene opnemen, of wordt dit dossier best doorgegeven aan een collega.
2. Inhoud van de brief aan de betrokkene.
3. Nood aan verdere professionele hulp (traumaverwerking).

Opvolging naar de agressor.

Wanneer de rust hersteld is, zal de leidinggevende een afspraak maken met de agressor voor een bureelgesprek.

In dit gesprek zal de agressor gewezen worden op zijn onaanvaardbaar gedrag.

De procedure zal met hem/haar besproken worden: brief vanuit het OCMW, motief voor inschakelen politie, mogelijke voorwaarden voor verdere hulpverlening, desgevallend aanduiden andere hulpverlener,...

4.5. Registratie.

Elk incident wordt geregistreerd. Hiervoor bestaat een specifiek registratiedocument. De leidinggevende vult dit document in, samen met het betrokken personeelslid.

Alle meldingen van agressie worden gebundeld in een agressieregister. Dit register wordt bijgehouden door de verantwoordelijke voor de sociale dienst personeel, mevr. Joke Baek.