



AGRESSIEPROTOCOL

Lokaal Bestuur Temse



Voorwoord

Het welzijn van onze medewerkers is één van de essentiële bouwstenen van onze organisatie. Het samenwerken aan onze dienstverlening vanuit het Lokaal Bestuur Temse gebeurt vanuit maximaal respect voor de veiligheid en de gezondheid van elke individuele medewerker. We zetten hierbij in op kwaliteitsvolle arbeidsomstandigheden.

Het bestuur kiest ervoor een proactief welzijnsbeleid te voeren in functie van de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de medewerkers en hun omgeving.

Onaangepast gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit zijn regelmatig terugkerende verschijnselen in de samenleving. Dit zorgt voor een stijgend gevoel van onveiligheid bij het personeel. Als professionele organisatie is het in het belang van klanten en medewerkers dat agressie en daarmee samenhangende verschijnselen adequaat worden aangepakt.

Dit kan in de eerste plaats door duidelijk te maken welk gedrag wél en welk gedrag niet wordt aanvaard.

Ook inzicht in types van agressie en kennis over reacties op agressie kunnen bijdragen tot het hanteerbaar houden van agressie. Training van personeel en een agressieprotocol zijn hierbij belangrijke instrumenten. Ondanks deze voorzorgsmaatregelen kunnen uitingen van agressie uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er opvang is voor medewerker én klant.

Algemene richtlijnen, een actieplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid van het personeel. Dit alles neemt niet weg dat agressie voorkomt en dat medewerkers hier terecht bang voor zijn.

De organisatie kan deze angst reduceren door het scheppen van een helder kader van ontoelaatbaar gedrag door klanten, het regelmatig bespreken van agressie, het doornemen van het agressieprotocol en dergelijke. Hierbij is van belang dat het Lokaal Bestuur Temse uniforme regels en een gemeenschappelijke visie hanteert ten aanzien van agressie.

De “richtlijnen agressie” zijn dan ook niet vrijblijvend. De normen, regels en procedures moeten door één ieder in voorkomende gevallen worden gevolgd.

Deze richtlijnen helpen ons om te gaan met agressie. Het protocol kan meer zelfvertrouwen geven bij agressie. Immers... weten wat we moeten doen en zich gesteund voelen door de organisatie zijn belangrijke voorwaarden om plezier te hebben én te houden in het dagelijks contact met de klanten van ons Lokaal Bestuur Temse.



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Uitgangspunten.....	5
1.1 Aanleiding opmaak agressieprotocol	5
1.2 Terminologie	5
1.2.1 Agressie.....	5
1.2.1.1 Soorten agressie	5
1.2.1.2 Uitingvormen	6
1.2.2 Agressor	6
1.2.3 Slachtoffer.....	6
1.2.4 Agressie-incident.....	6
1.2.5 Preventie en gedragscodes	6
1.2.6 Opvang en nazorg	6
1.2.7 Registratie	6
1.2.8 Vorming	7
2 Doelstellingen	7
2.1 Organisatie	7
2.2 Personeelslid/bestuurslid.....	7
2.3 Agressor	7
2.4 Verantwoordelijkheid	7
2.4.1 College van Burgemeester en Schepenen/ Vast Bureau	7
2.4.2 MAT	8
2.4.3 Leidinggevenden	8
2.4.4 Werkgroep agressiebeleid.....	8
2.4.5 Personeelsleden.....	8
2.4.6 Interne en externe dienst preventie en bescherming op het werk	8
3 Preventiemaatregelen	9
4 Reacties en houdingen preventief en bij incidenten	9
4.1 Algemeen	9
4.1.1 Schriftelijk/e-mail.....	9
4.1.2 Telefoon	9
4.1.3 Persoonlijke contacten	10
4.2 Specifiek	10
4.2.1 Gemeente	10
Preventief	10
4.2.2 OCMW	11
4.2.3 Huisbezoek, tewerkstellingsbezoek en/of bezoek aan een andere organisatie	13
4.3 Registratie	13
5 Opvang, nazorg en opvolging.....	14
5.1 Opvang en nazorg personeelslid	14
5.1.1 Opvang.....	14
5.1.2 Nazorg.....	14
5.2 Opvang andere slachtoffers	15
5.3 Opvolging agressor.....	15
6 Schadevergoeding.....	15
6.1.1 Lichamelijk en/of psychisch letsel van het personeelslid.....	16
6.1.2 Materiële schade aan eigendommen van het Lokaal Bestuur Temse	16
6.1.3 Eigen materiële schade.....	16
7 Verzekeringen personeelsleden lichamelijke / materiële schade bij agressie.....	16
7.1.1 Arbeidsongevallenverzekering.....	16
7.1.1.1 Wat omvat de arbeidsongevallenverzekering voor het personeelslid?.....	16
7.1.1.2 Wat moet je doen bij een arbeidsongeval?.....	16
7.1.2 Burgerlijke aansprakelijkheid	17
7.1.2.1 Wat omvat de polis burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeelslid?.....	17

7.1.3	Omnium dienstverplaatsingen voertuigen personeel	17
7.1.3.1	Wie is verzekerd?	17
7.1.3.2	Wat te doen bij schade?	17
7.1.3.3	Afhandeling schade	18
8	Verzekeringen burgemeester en schepenen bij materiële schade in het kader van agressie	18
8.1.1	Gewaarborgde risico's	18
8.1.1.1	Afhandeling schade	18
9	Bijlagen.....	19
9.1	Deelnemers werkgroep opmaak agressieprotocol.....	19
9.2	Huisregels Lokaal Bestuur Temse.....	19
9.3	Registratieformulier	20
9.4	Relevante contactpersonen	21
9.5	“Employee Assistance Program”	22



1 Uitgangspunten

1.1 Aanleiding opmaak agressieprotocol

Het Lokaal Bestuur Temse streeft naar een **veilige en gezonde werkplek** voor alle personeelsleden en schepenen. Om dit te bereiken, worden er in eerste instantie **preventieve maatregelen** opgezet. Wanneer deze maatregelen om welke reden dan ook onvoldoende blijken, worden de nodige curatieve processen uitgerold, interventies opgezet en/of indien mogelijk de preventieve acties bijgesteld. Al deze acties situeren zich binnen één of meerdere organisatie-elementen nl.:

1. Arbeidsorganisatie: bv. efficiënte samenwerking tussen diensten
2. Arbeidsinhoud: bv. aangepaste vorming voor uitvoering complexe taak
3. Arbeidsvoorwaarden: bv. aangepast werkschema voor mentale belasting
4. Arbeidsomstandigheden: bv. plaatsing veiligheidsglas onthaal
5. Arbeidsrelaties: bv. aanwerving medewerkersconsulent met een opdracht naar conflictantering

Vanuit de arbeidsinhoud nl. het in contact komen met derden (bv. klant Sociale Dienst, klant team Burgerzaken, verkeersagressie en bendevoering tegenover arbeiders...) lopen het personeel, de burgemeester en schepenen van het Lokaal Bestuur Temse om uiteenlopende redenen maar op regelmatige tijdstippen het risico op een **agressie-incident**. Vanuit het bestuur werd dan ook het initiatief genomen om een agressieprotocol op te maken voor het Lokaal Bestuur Temse.

1.2 Terminologie

Voor een eenduidig begrip en om verwarring te voorkomen, worden een aantal belangrijke termen specifiek toegelicht. Hieronder volgt een overzicht.

1.2.1 Agressie

Onder agressie verstaan we elke vorm van verbaal, non-verbaal en/of fysiek gedrag, bewust of onbewust gesteld, ongeacht tijd en plaats door derden maar altijd werkgerelateerd. Dit gedrag veroorzaakt een negatieve emotie waardoor jouw grens en/of die van andere betrokkenen overschreden wordt. Daarnaast kan het schade aan personen, jezelf en/of materiële schade met zich mee brengen.

1.2.1.1 Soorten agressie

Naar gelang het motief van de agressie onderscheiden we volgende soorten¹:

- **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 klant 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 van geweld. Bijvoorbeeld: een handtas stelen om aan geld te geraken en om dan drugs te kunnen kopen.
- **Agressie ten gevolge van een 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, ...

¹ Johan Verhoeven. (2014). Opstellen agressieprotocol [cursustekst]. Escala, Brugge. ²Klaassen, A. (2003). Agressiebeheersing. (2^{de} druk). Alphen aan den Rijn: Kluwer.

1.2.1.2 Uitingsvormen

De voornaamste uitingsvormen van agressie zijn:

- **Verbale agressie:** uitschelden, schreeuwen, zeer fel in discussie gaan, dreigen. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk, telefonisch als online plaatsvinden.
- **Agressie gericht op het lichaam:** schoppen, duwen, slaan, spugen, bijten, krabben, beroven, ...
- **Agressie gericht op objecten:** onbeheerste en roekeloze vernieling van materiaal of eigendommen van zichzelf of anderen (objecten neergooien, met deuren slaan, tegen meubilair schoppen, muur bekladden, ruiten kapot slaan, brandstichting).
- **Psychische agressie:** iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, negeren, chanteren of vernederen.
- **Seksuele intimidatie:** uitkleden met ogen, obscene gebaren, ongewenste seksuele toenadering, seksistisch gedrag en opmerkingen, confrontatie met porno en andere seksueel geaarde afbeeldingen, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal/non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard.

1.2.2 Agressor

Onder agressor verstaan we personen die zich agressief gedragen tegenover personeelsleden, de burgemeester en schepenen binnen het Lokaal Bestuur Temse (= door derden). Agressie tussen personeelsleden kan uiteraard ook niet, maar wordt opgenomen binnen de welzijnswet (grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer), de rechtspositieregeling, het arbeidsreglement en hogere wetgeving.

1.2.3 Slachtoffer

Met slachtoffer wordt een personeelslid of de burgemeester of een schepen bedoeld, binnen het Lokaal Bestuur Temse, die betrokken was bij een agressieincident. De richtlijnen in dit protocol zijn dan ook voor hen bestemd. Maar het is mogelijk dat er ook niet personeelsleden betrokken zijn bij het incident, en zij worden aangeduid als andere slachtoffers. Onder het punt 5.2 opvang andere slachtoffers wordt er daarom bij hen stilgestaan.

1.2.4 Agressie-incident

Als een situatie escaleert tot agressief gedrag, spreken we van een agressie-incident.

1.2.5 Preventie en gedragscodes

Het Lokaal Bestuur Temse streeft ernaar om agressie en geweld te vermijden en zo materiële en immateriële schade te voorkomen. Dit zowel bij telefonische, schriftelijke en persoonlijke contacten. Er worden maatregelen opgezet op technisch, organisatorisch, individueel en teamniveau. Het is belangrijk dat er eenduidige gedragscodes² afgesproken worden. Het Lokaal Bestuur Temse verwacht dat klanten geen agressie en geweld gebruiken. Klanten mogen verwachten dat ze in contact komen met competente personeelsleden met een dienstverlenende houding.

1.2.6 Opvang en nazorg

Zowel voor het slachtoffer (personeelslid, burgemeester of schepen), als voor de agressor en eventuele andere slachtoffers, is verdere opvolging noodzakelijk.

1.2.7 Registratie

(Zware) uitingen van agressie moeten geregistreerd worden. Hiervoor werden de nodige registratiemogelijkheden voorzien. De HR-afdeling binnen het Lokaal Bestuur Temse is verantwoordelijk voor een goede registratie opdat er een zo waarheidsgetrouwe rapportage kan gebeuren aan het bestuur. Doel van de registratie is om permanent zicht

² De gedragsregels specifiek voor het Lokaal Bestuur Temse zijn als bijlage 8.2 terug te vinden.

te hebben op de agressiefeiten en de evolutie ervan binnen het Lokaal Bestuur Temse. De agressieregistratie is de hoofdindicator om beleidsmatig verder te werken rond agressie.

1.2.8 Vorming

Inzicht in de types van agressie en kennis over reacties op agressie kunnen bijdragen tot het hanteerbaar houden van agressie. Een goed afgestemd VTO-beleid (Vorming, Training, Opleiding) vormt daarbij een belangrijk instrument om dit te bereiken.

2 Doelstellingen

De doelstellingen van dit protocol zijn er voor de organisator, personeel- en bestuursleden en de agressor.

2.1 Organisatie

Algemeen wil het Lokaal Bestuur Temse aan alle personeels- en bestuursleden een veilige en gezonde werkplek bieden. Vanuit de arbeidsinhoud worden de personeel- en bestuursleden echter geconfronteerd met diverse agressie-incidenten en werd het initiatief genomen om dit te gaan beheersen aan de hand van een agressiebeleid. De opmaak van een agressieprotocol werd daarbij als actie opgenomen.

‘Het protocol moet dan ook een instrument zijn voor een doeltreffende agressiebeheersing. Het moet ervoor zorgen dat iedereen weet, wie wat doet en wanneer: voor, tijdens of na een agressie-incident.’

2.2 Personeelslid/bestuurslid

Voor het personeels-/bestuurslid heeft het protocol twee doelen voor ogen:

1. Het protocol moet de veiligheid verhogen met duidelijke, uniforme procedures en een concreet bruikbaar actieplan.
2. Het protocol moet een personeelsvriendelijk klimaat creëren met preventie, incidentbeheersing en nazorg.

2.3 Agressor

Voor de agressor wordt het volgende nagestreefd:

‘Het protocol moet niet-tolereerbaar gedrag, agressie en geweld indijken en verdere hulpverlening mogelijk maken in een positief klimaat met duidelijke boodschappen en grenzen.’

2.4 Verantwoordelijkheid

De positie die men opneemt binnen de organisatie brengt specifieke verantwoordelijkheden met zich mee. Dat is ook zo voor het agressieprotocol en het breder agressiebeleid waar het protocol deel van uitmaakt. Hieronder volgt een overzicht van de zeven belangrijkste actoren en hun verantwoordelijkheid voor het agressieprotocol en agressiebeleid.

2.4.1 College van Burgemeester en Schepenen/ Vast Bureau

Het College/ Vast Bureau heeft een toezichhoudende functie op het gevoerde agressiebeleid en speelt voornamelijk een rol in de erkenning van het probleem en in het bepalen van beleidsmaatregelen. Deze erkenning houdt in dat agressie geen individueel vraagstuk is van het personeelslid, maar dat dit een organisatievraagstuk is.

2.4.2 MAT

Het managementteam (MAT) heeft de verantwoordelijkheid om het thema 'agressie' blijvend op de agenda te plaatsen en de nodige instructies te formuleren opomdat maatregelen en concrete acties worden te treffen. Hun opdracht ligt met andere woorden in het stimuleren, evalueren en opvolgen van een agressiebeleid.

De HR-manager neemt hierbij een centrale rol op en:

- zet het thema agressie op de agenda van het MAT en bespreekt daar de gewenste doelstellingen
- legt de maatregelen voor aan de beleidsorganen
- delegeert de nodige taken aan de team Personeel en Organisatieontwikkeling

2.4.3 Leidinggevenden

De leidinggevenden:

- zijn verantwoordelijk voor het opvolgen en de naleven van het agressieprotocol
- houden de vinger aan de pols naar gewenste maatregelen rond agressiebeheersing
- stimuleren personeelsleden tot registratie van agressie-incidenten
- voorzien de nodige opvang en nazorg van personeelsleden na een incident
- zetten de nodige stappen naar opvolging agressor
- hebben tijdens de functionerings- en evaluatiegesprekken aandacht voor het thema welzijn op het werk, en dus ook omgaan met agressie

2.4.4 Werkgroep agressiebeleid

De respectievelijke werkgroep is verantwoordelijk voor:

- de inhoudelijke uitwerking en opvolging van het agressieprotocol en agressiebeleid
- de gedragenheid en het informeren van de respectievelijke diensten en de jaarlijkse evaluatie van het protocol en het agressiebeleid

2.4.5 Personeelsleden

De personeelsleden zijn verantwoordelijk:

- voor de uitvoering en opvolging van de richtlijnen zoals opgenomen in het agressieprotocol
- om de nodige feedback te geven over de richtlijnen zoals opgenomen in het protocol en dit op de daartoe voorziene momenten ingepland door de leidinggevende
- alle incidenten te registreren
- de nodige zorg te dragen voor collega's na een incident

2.4.6 Interne en externe dienst preventie en bescherming op het werk

Op basis van registraties en arbeidsongevallen (zowel fysiek als psychisch) door agressie-incidenten, formuleren zowel de interne als de externe preventiedienst gepast advies en worden aanbevelingen aangereikt.

Zij zorgen ook voor psychosociale ondersteuning van medewerkers op vraag of na doorverwijzing.

3.4.7. Team Personeel en Organisatieontwikkeling

Het Team Personeel en Organisatieontwikkeling staat in voor het onthaal van nieuwe medewerkers waarbij verwezen wordt naar het agressieprotocol.

In het bijzonder staat de HR-businesspartner in voor de:

- procesbewaking van het agressieprotocol en agressiebeleid
- concrete ondersteuning bv. analyse agressieregistraties, beleggen werkgroep agressieprotocol, aangepast VTO-beleid

- opbouw expertise over omgaan met agressie in de organisatie
- opvang en doorverwijzing personeelslid, op vraag van de medewerker of leidinggevende

3 Preventiemaatregelen

Er wordt in eerste instantie getracht om agressie zoveel mogelijk te voorkomen door preventiemaatregelen. Binnen de preventieve maatregelen wordt er een onderscheid gemaakt tussen 4 verschillende niveaus nl.:

- **Technisch niveau:** bv. noodtelefoonnummer, alarmsysteem, spreekkamer uitgerust met een vluchtweg, toegangsbeheer en – controle.
- **Organisatorisch niveau:** bv. vorming, gedragscodes, wijze van klantenonthaal, registratie incidenten, analyse incidenten.
- **Teamniveau:** bv. afspraken en aanpak die door het hele team worden gerespecteerd, bespreken moeilijke dossiers.
- **Individueel niveau:** bv. kritische reflectie over eigen handelen.

In het volgend hoofdstuk zijn de preventieve maatregelen van het Lokaal Bestuur Temse terug te vinden. Niet de te onderscheiden preventieniveaus werden daarbij als vertrekpunt genomen maar wel de concrete praktijk van het personeelslid. Het is immers het personeelslid dat geconfronteerd wordt met de agressie en nood heeft aan overzichtelijke richtlijnen, genomen op de 4 niveaus, om hiermee om te gaan.

4 Reacties en houdingen preventief en bij incidenten

Voor schriftelijke en telefonische communicatie werden reacties en houdingen uitgewerkt voor alle personeels-/bestuursleden. Voor een aantal werksituaties eigen aan de context van de dienst zijn er echter specifieke afspraken wenselijk. Hieronder volgt een overzicht van de **preventieve** maatregelen, zowel algemeen als specifiek, die een personeelslid kan treffen.

4.1 Algemeen

4.1.1 Schriftelijk/e-mail

- ✓ Tracht je mails zo spoedig mogelijk te beantwoorden.
- ✓ Gebruik bij afwezigheid de autoreply/wizard afwezigheid en verwijs door naar een collega.
- ✓ Verwittig de nodige personen bij langdurige afwezigheid.
- ✓ Stel je brieven, e-mails, ... klantvriendelijk op.
- ✓ Zorg voor duidelijke 'mentsentaal'.
- ✓ Vermeld je contactgegevens of de contactgegevens van de dienst.
- ✓ Meld een agressie-incident aan je leidinggevende of, indien hij/zij afwezig is, een andere verantwoordelijke en bepaal samen de gepaste reactie.
- ✓ Verwittig, indien nodig en in samenspraak met de leidinggevende, of het agressieformulier moet ingevuld te worden.
- ✓ Verwittig, indien nodig en in samenspraak met de leidinggevende, de politie.

4.1.2 Telefoon

- ✓ Aanspreking: 'Goedendag, Lokaal Bestuur Temse met X, hoe kan ik je helpen?'
- ✓ Neem de telefoon zo snel mogelijk op (laat maximum 3 keer rinkelen).
- ✓ Gebruik gepast de wachttoets. Informeer de beller hierover.
- ✓ Geef altijd correcte informatie over je bereikbaarheid.
- ✓ Blijf altijd hoffelijk aan de telefoon.

- ✓ Geef voldoende informatie aan de klant over de werking, de procedures, het verloop van de dossierbehandeling
- ✓ Beperk het omgevingslawaai (gepraat, radio en dergelijke)
- ✓ Zorg voor een correcte doorschakeling (probeer meteen de juiste contactpersoon door te geven)
- ✓ Geef aan dat je het gesprek beëindigt als je gesprekspartner zijn 'agressief' gedrag verder zet.
- ✓ Haak rustig in als je gesprekspartner doorgaat.
- ✓ Bij afwezigheid wordt het telefoontoestel omgeschakeld naar een collega, voicemail of baliemedewerker.
- ✓ Bij afwezigheid van een personeelslid worden concrete afspraken gemaakt rond het terugbellen. Als de afspraak gemaakt wordt om iemand terug te bellen, doe dat dan ook.
- ✓ Meld een agressie-incident aan je leidinggevende of, indien hij/zij afwezig is, een andere verantwoordelijke en bepaal samen de gepaste reactie.
- ✓ Bekijk, in samenspraak met de leidinggevende, of het agressieformulier moet ingevuld te worden
- ✓ Verwittig, indien nodig en in samenspraak met de leidinggevende, de politie.

4.1.3 Persoonlijke contacten

- ✓ Beperk de wachttijden voor de (spreek)uren, laat klanten niet onnodig wachten.
- ✓ Kom gemaakte afspraken na.
- ✓ Geef voldoende informatie aan de klant over de werking, de procedures, het verloop van de dossierbehandeling.
- ✓ Tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens het gesprek te vermijden.
- ✓ Wees bij een contact met de klant correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
- ✓ Bied een luisterend oor.
- ✓ Blijf, ook bij tegengestelde standpunten, rustig, correct en vriendelijk.
- ✓ Doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.
- ✓ Indien de situatie escaleert, probeer dan kalm te blijven zodat je de zaken bedaard en coherent formuleert.
- ✓ Let op je ademhaling, lichaamshouding, gezichtsuitdrukking, stem. Probeer rust te blijven uit te stralen.
- ✓ Antwoord rustig. Laat je niet uit je lood slaan door verbale aanvallen en vertel de agressor rustig dat zijn/haar opmerkingen te ver gaan. Stel expliciet je grens.
- ✓ Hou voldoende afstand. Blijf buiten bereik. Zoek een uitweg voor het geval het geweld zou escaleren.
- ✓ Indien nodig, vraag om hulp in uw werkomgeving en sla alarm als de feiten uit de hand lopen.
- ✓ Meld een agressie-incident aan je leidinggevende of, indien hij/zij afwezig is, een andere verantwoordelijke en bepaal samen de gepaste reactie.
- ✓ Bekijk, in samenspraak met de leidinggevende, of het agressieformulier moet ingevuld te worden.
- ✓ Verwittig, indien nodig en in samenspraak met de leidinggevende, de politie.

4.2 Specifiek

4.2.1 Gemeente

Preventief

Wat is er al.

- Het onthaal is voorzien van veiligheidsglas met dichtschuivend raam.
- De deur van het onthaal kan langs de binnenzijde vergrendeld worden.
- Bij sluiting van de voordeur kan gebruik gemaakt worden van de parlofoon.
- De badge geeft ieder personeelslid toegang tot bepaalde afgesloten werkruimtes.
- Buiten de openingsuren van AC De Zaat wordt het gebruik van deze badge altijd geregistreerd in de voorziene databank (=badgecontrole)

- Vluchtwegen zijn beschikbaar via nooduitgang.
- Ter beveiliging (werkplaats & personeel - CAO'68), is er camerabewaking aanwezig op volgende plaatsen: de ingang (gelijkvloer en -1), de passerelle, de liften, de centrale hal en aan de deur (voorzijde gebouw). Beelden zijn enkel in realtime te bekijken door medewerkers van het onthaalloket.

Specifiek voor team Burgerzaken

- Er zijn altijd een minimum aantal collega's aanwezig voor de veiligheid van het personeel (wordt vastgelegd in samenspraak met de leidinggevende)
- Bij het overbrengen van moeilijke boodschappen of het bespreken van zware/moeilijke dossiers (bv. bevel om het grondgebied te verlaten, ...), kan de aanwezigheid en ondersteuning gevraagd worden van de leidinggevende.

Specifiek voor de burgemeester en schepenen

- In de burelen van de burgemeester en schepenen is een sneltoets voorzien op het telefoontoestel. Bij het induwen van deze sneltoets, wordt er onmiddellijk doorverbonden met het nummer 101.

Wat kan ik zelf doen.

- Indien een klant verbaal agressief reageert, probeer dan rustig te blijven en duidelijk te maken dat het gesprek niet kan verder gezet worden op die manier.
- Indien de klant niet kalmeert en toch verbaal agressief blijft, vraag je de klant om even naar buiten te gaan (af te koelen) en eventueel later, als hij/zij gekalmeerd is een nieuwe afspraak te maken.
- Verzoek de klant het gebouw te verlaten.
- Verwittig altijd de onthaalmedewerker van bovenstaande gemaakte afspraken.
- Breng indien nodig jezelf en eventuele derden in veiligheid.
- Verwittig indien nodig de politie **(0)101** – vergeet ook niet je leidinggevende hierover in te lichten.
- Meld elke vorm van agressie zo snel mogelijk bij je eigen leidinggevende of, indien hij/zij afwezig is, bij een ander lid van het beleidsteam en breng de HR-afdeling van het team Personeel en Organisatieontwikkeling op de hoogte.
- Vul het agressieformulier in en overhandig dit aan je leidinggevende.
- Contacteer bij (lichte) lichamelijke schade een EHBO-verantwoordelijke (zie bijlage 8.4). Bij zware lichamelijke schade, neem je meteen contact op met de dienst **(0)112**.

4.2.2 OCMW

Preventief

Wat is er al.

- Het onthaal is voorzien van veiligheidsglas met dichtschuivend raam. Een nood/alarmpknop is aanwezig. Indien het alarm geactiveerd wordt, schieten alle aanwezige collega's meteen ter hulp. In de mate van het mogelijk, zijn er altijd een minimum aantal collega's aanwezig voor de veiligheid van het personeel (wordt vastgelegd in samenspraak met de leidinggevende)
- Bij sluiting van de voordeur kan gebruik gemaakt worden van een parlofoon/videfoon.
- De badge geeft ieder personeelslid toegang tot bepaalde afgesloten werkruimtes (deur van het onthaal, de deur naar de Sociale Dienst en de deur die de front- en backoffice van elkaar scheidt).
- Het gebruik van deze badge wordt altijd geregistreerd in de voorziene databank (=badgecontrole)
- De zijingang is enkel toegankelijk met een sleutel (deze bevindt zich in het bureau van de Sociale Dienst).

- In de meeste spreeklokalen is ook een nood-/alarmknop aanwezig. Bij het induwen van deze alarmknop, gaat een alarmbel af die, gedurende 1 minuut, te horen is over het volledige gelijkvloers. Ook een waarschuwingslamp, boven elke deur van het spreeklokaal, begint te branden gedurende 15 minuten.
- Zowel op het paneel aan het onthaal als in het bureau van de Sociale Dienst, kunnen medewerkers waarnemen uit welk lokaal het alarm geactiveerd werd. Indien het alarm geactiveerd wordt, zal een medewerker van het onthaal onmiddellijk politie verwittigen via het telefoonnummer **(0)101**. Indien mogelijk, komen rechtstreekse collega's van de Sociale Dienst meteen ter hulp. Indien gewenst, kan er versterking gevraagd worden aan collega's vanuit andere diensten.
- Achter de spreeklokalen van de Sociale Dienst is een vluchtweg voorzien. Deze vluchtweg loopt naar het bureau van de Sociale Dienst en de zijingang van het OCMW-gebouw. Deze deur kan enkel langs de binnenkant worden vastgedraaid.
- Ter beveiliging (werkplaats & personeel - CAO'68), is er camerabewaking aanwezig op volgende plaatsen: aan de buitenkant van de wachtzaal met zicht op de gang en aan de inkomhal met zicht naar buiten. Beelden zijn te bekijken door medewerkers van het onthaaloket.
- De wachtruimte is aangenaam en klantvriendelijk aangekleed door middel van muziek, watervoorziening, een speelhoekje, tijdschriften, PowerPoint rond thema's, ...

Wat kan ik zelf doen.

Aan de balie

- Indien een klant verbaal agressief reageert, probeer dan rustig te blijven en duidelijk te maken dat het gesprek niet kan verder gezet worden op die manier.
- Indien de klant niet kalmeert en toch verbaal agressief blijft, vraag je de klant om even naar buiten te gaan (af te koelen) en eventueel later, als hij/zij gekalmeerd is een nieuwe afspraak te maken.
- Indien de klant dit weigert en de situatie escaleert, mag de baliemedewerker het loket dichtschuiven als teken dat het gesprek op die manier niet kan verder gezet worden.
- Indien je je bedreigd voelt en/of je geraakt niet weg uit een onveilige situatie, aarzel dan niet en duw de alarmknop in.
- Van zodra de alarmknop werd ingedrukt, verwittig je onmiddellijk de politie via het nummer **(0)101**
- Vergeet niet je leidinggevende/(hoofd)maatschappelijk werk(st)er in te lichten.
- Meld elke vorm van agressie zo snel mogelijk bij je eigen leidinggevende en de HR-afdeling van het team Personeel en Organisatieontwikkeling. Zij ondersteunen je bij het invullen van het agressieformulier.
- Contacteer bij (lichte) lichamelijke schade een EHBO-verantwoordelijke (zie bijlage 8.4). Bij zware lichamelijke schade, neem je meteen contact op met de dienst **(0)112**.

In een spreeklokaal

- Indien een klant verbaal agressief reageert, probeer dan rustig te blijven en duidelijk te maken dat het gesprek niet kan verder gezet worden op die manier.
- Indien de klant niet kalmeert en toch verbaal agressief blijft, vraag je de klant om even naar buiten te gaan (af te koelen) en eventueel later, als hij/zij gekalmeerd is een nieuwe afspraak te maken.
- Indien de situatie escaleert of je merkt dat de klant onder invloed is en er geen conversatie mogelijk is, kan de hulp van de hoofdmaatschappelijk werk(st)er/leidinggevende ingeschakeld worden. Hij/Zij bekijkt op zijn/haar beurt de situatie en stelt eventueel een nieuwe afspraak voor.
- Verwittig altijd de onthaalmedewerker van bovenstaande gemaakte afspraken.
- Indien je backoffice werkt en klanten moet ontvangen waarvan je weet dat het een moeilijk gesprek zal worden of waarvan je denkt dat dit agressief gedrag zou kunnen uitlokken, maak dan gebruik van de frontoffice spreeklokalen.

- Indien je je bedreigd voelt en/of je geraakt niet weg uit een onveilige situatie, aarzel dan niet en duw de alarmknop in. Een medewerker van het onthaal zal, bij het aanhoren van het alarm, onmiddellijk de politie verwittigen.
- Gebruik indien nodig de vluchtdeuren.
- Verwittig indien nodig de politie **(0)101** – vergeet ook niet je leidinggevende/(hoofd)maatschappelijk werker in te lichten.
- Meld elke vorm van agressie zo snel mogelijk bij je eigen leidinggevende en de HR-afdeling van het team Personeel en Organisatieontwikkeling. Zij ondersteunen je bij het invullen van het agressieformulier.
- Contacteer bij (lichte) lichamelijke schade een EHBO-verantwoordelijke (zie bijlage 8.4). Bij zware lichamelijke schade, neem je meteen contact op met de dienst **(0)112**.

4.2.3 Huisbezoek, tewerkstellingsbezoek en/of bezoek aan een andere organisatie

Wat kan ik zelf doen

- Risicovolle werkbezoeken bespreek je met je leidinggevende. Hij/zij kan beslissen of je het werkbezoek best met twee doet of dat er geen werkbezoek afgelegd wordt.
- Ga, indien mogelijk, niet alleen op werkbezoek bij klanten die zich nog nooit op de dienst hebben aangemeld.
- Licht telkens je leidinggevende of een collega in over waar het werkbezoek zal plaatsvinden.
- Taxeer de situatie/locatie bij een werkbezoek! Positioneer je zo zodat je makkelijk kan vluchten of ga niet binnen wanneer je de situatie als onveilig inschat.
- Geef aan dat je het gesprek beëindigt als de klant zijn agressief gedrag verder zet. Geef duidelijk aan dat je dan weg gaat.
- Verloopt het gesprek verder niet meer prettig of zegt je eigen gevoel dat je weg moet gaan, verlaat dan zo snel mogelijk de woning/plaats.
- Ga direct terug naar jouw werkplek en verwittig zo spoedig mogelijk je leidinggevende of diens vervanger.
- Bij direct gevaar of verwonding, bel onmiddellijk **101 (politie) – 112 (ambulance)** (niet twijfelen maar doen!). Meld steeds duidelijk het adres waar deze situatie zich afspeelt.
- Zoek indien nodig hulp in de directe omgeving.
- Verwittig je leidinggevende als je na een werkbezoek niet meer terugkomt naar de dienst.
- Meld elke vorm van agressie zo snel mogelijk bij je eigen leidinggevende en de HR-afdeling van het team Personeel en Organisatieontwikkeling. Zij ondersteunen je bij het invullen van het agressieformulier.

4.3 Registratie

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 het Lokaal Bestuur Temse gebeurt de registratie als volgt:

Incidenten worden altijd aangegeven via het **registratieformulier** (zie bijlage 8.3). Dit formulier is terug te vinden via de gemeenschappelijke server **X/Publiek/Beleid/Agressie/Registratieformulier** of kan opgevraagd worden bij de HR-afdeling van het team Personeel en Organisatieontwikkeling. De leidinggevende en een HR-medewerker van het team Personeel en Organisatieontwikkeling ondersteunen bij het invullen ervan.

De HR-medewerker noteert het registratieformulier **anoniem** in een **agressielogboek** (uit de registratie kunnen gegevens gehaald worden die leiden naar een betere beheersing van agressievoorvallen en vormen materiaal voor periodieke kennisgeving over agressiegevallen aan het bestuur) en bezorgt het registratieformulier aan de preventieadviseur. De HR-medewerker brengt ook de algemeen directeur en burgemeester op de hoogte.

De preventieadviseur zorgt voor de uitvoering van een risicoanalyse, op basis van de opgenomen verklaringen in het registratieformulier, met het oog op het nemen van de passende preventie maatregelen. Deze maatregelen kunnen van organisatorische of materiële aard zijn (bv. opleiding, veiligheidsglas, alarmknop, ...).

De registratieformulieren worden vijf jaar bijgehouden door de werkgever vanaf de datum van registratie.

De incidenten genoteerd in het agressieboek, worden opgenomen in het jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk bestemd voor de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

5 Opvang, nazorg en opvolging

Eerste opvang en nazorg is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de leidinggevende en/of collega's. De onderstaande richtlijnen zijn dan ook van toepassing op **alle** personeelsleden van het Lokaal Bestuur Temse.

5.1 Opvang en nazorg personeelslid

5.1.1 Opvang

De eerste melding na een incident gebeurt bij de leidinggevende, of diens vervanger. De leidinggevende onderbreekt waar hij/zij mee bezig is, zegt eventuele afspraken af en geeft aandacht aan het incident. Hiermee toont de leidinggevende dat het personeelslid voor hem/haar belangrijk is.

Indien de leidinggevende of diens vervanger niet aanwezig is, kunnen de collega's deze taken van hen 'overnemen'. Het is van belang dat het personeelslid ook bij de collega's terecht kan en dat er door de collega's begripvol wordt gereageerd.

Handvaten voor het eerste gesprek

- ✓ maak tijd vrij.
- ✓ laat het personeelslid zijn/haar verhaal vertellen (ventileren).
- ✓ laat het personeelslid ontladen.
- ✓ luister naar de emoties.
- ✓ bied emotionele steun.
- ✓ regel praktische zaken zoals: informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer, ...
- ✓ bied gepaste professionele hulp aan (zie bijlage 8.4). *Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.*

In geval van **geweld** kan er beroep gedaan worden op psychologische bijstand via het '**Employee Assistance Program**' (EAP), aangestuurd door Securex. Zie bijlage 8.6.

5.1.2 Nazorg

Het is belangrijk dat de leidinggevende op regelmatige tijdstippen (bv.: 3 dagen, 3 weken en 3 maanden) na een (zwaar) incident bij het personeelslid dat slachtoffer van agressie is, bespreekt hoe hij/zij deze situatie verwerkt en ermee omgaat (elke incident is afzonderlijk te bekijken naar opvolging toe).

Bij elke opvolggesprek n.a.v. het agressie-incident, stelt de leidinggevende een verslag op voor de opvolging van het nazorgproces en licht hierbij de HR-afdeling in.

Handvaten voor het gesprek

- ✓ vraag hoe het slachtoffer zich voelt.
- ✓ doe navraag hoe hij/zij thuis werd opgevangen.
- ✓ informeer over de verwerking en verwerkingsreacties.
- ✓ informeer over reacties uit de omgeving (privé en werk).
- ✓ bespreek welke maatregelen nodig zijn om terug goed te functioneren.

- ✓ bespreek op welke manier dit besproken wordt op de teamvergaderingen.

Wanneer er sprake is van alarmerende klachten, dan bespreekt de leidinggevende deze met de medewerker en biedt hij of zij (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding). Als er langdurige ondersteuning nodig is, buiten wat Securex kan aanbieden, dan wordt een afspraak gemaakt met de bedrijfsarts voor een advies voor doorverwijzing.

In geval van een positief advies, kan het personeelslid al dan niet in samenwerking met het Lokaal Bestuur Temse, op zoek gaan naar de gepaste psychologische ondersteuning. De kosten worden indien mogelijk gedragen door de arbeidsongevallenverzekering. Indien deze niet aanvaard worden door de verzekeringsmaatschappij, worden ze ter goedkeuring voorgelegd aan het College/Vast Bureau.

5.2 Opvang andere slachtoffers

Vaak is niet alleen je personeelslid slachtoffer van geweld maar zijn er ook andere slachtoffers betrokken in een crisissituatie. Het is belangrijk om ook voor hen de nodige aandacht en zorg te hebben voor het herstel en de nazorg. Binnen de crisissituatie worden omstaanders in veiligheid gebracht, waarna de nodige tijd wordt vrijgemaakt om hen te laten ventileren en indien nodig gepaste hulp te bieden.

5.3 Opvolging agressor

De leidinggevende of (hoofd)maatschappelijk werk(st)er bespreekt samen met het slachtoffer de situatie en maakt afspraken over de opvolging van het dossier en/of de situatie.

Het is belangrijk dat naar de agressor toe de grenzen duidelijk gesteld worden.

Wanneer de rust hersteld is, kan de leidinggevende of (hoofd)maatschappelijk werk(st)er een afspraak maken met de agressor om een gesprek te voeren met de bedoeling duidelijk te maken dat het gedrag van de agressor niet getolereerd wordt, indien nodig in aanwezigheid van een derde.

Belangrijk is dat het in eerste instantie om een disciplinegesprek gaat. Er moet duidelijk worden aangegeven dat we dit soort gedrag niet tolereren en dat er bij herhaling van het ongepaste gedrag nieuwe ordemaatregelen kunnen worden opgelegd.

Wanneer er bij herhaling wordt vastgesteld dat de afspraken binnen het disciplinegesprek niet worden nageleefd of dat er ernstige vormen van verbaal geweld, discriminatie, intimidatie en/of fysiek geweld worden vastgesteld, kan de hulp van de clusterverantwoordelijke worden ingeschakeld om verdere stappen te ondernemen in de vorm van:

- Opmaak van een afsprakennota: de leidinggevende of (hoofd)maatschappelijk werk(st)er maakt in overleg met het slachtoffer een afsprakennota op en bespreekt de opgestelde punten met de agressor, eventueel in het bijzijn van het personeelslid.
- Indien gewenst, kan het hulpverlenersnetwerk van de klant op de hoogte gebracht worden van de genomen sanctie, zodat zij mee stappen kunnen ondernemen naar herstel.

Daarna kan de agressor een nieuwe afspraak maken, indien nodig in aanwezigheid van een derde, die zijn dossier verder zal behandelen om de hulpverlening opnieuw op te nemen. In dit geval gaat het om een herstelgesprek.

Bij elke vorm van (verbale) agressie, ontvangt de agressor onmiddellijk een brief om zijn gedrag te berispen, ondertekend door de leidinggevende en de algemeen directeur.

6 Schadevergoeding

Naast een lichamelijk en/of psychisch letsel kan er materiële schade zijn. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen schade aan eigendom van het Lokaal Bestuur Temse of van het personeelslid. In onderstaande punten wordt hier specifiek op ingegaan. De toelichting over de concrete verzekeringen zijn onder punt 6 terug te vinden.

6.1.1 Lichamelijk en/of psychisch letsel van het personeelslid

Bij een lichamelijk en/of psychisch letsel worden de medische kosten veroorzaakt door deze daad, volgens de gangbare regels gedekt door de arbeidsongevallenverzekering van het Lokaal Bestuur Temse. Het gaat om een “ongeval” tijdens de uitvoering van de normale taak, in opdracht en onder toezicht van de werkgever. Het personeelslid kan terecht bij een arts van eigen keuze.

Er moet een arbeidsongevallenaangifte ingevuld worden en in de mate van het mogelijke ook een proces-verbaal opgesteld worden door de politie. Dit is noodzakelijk voor de burgerlijke partijstelling van het slachtoffer zelf en het Lokaal Bestuur Temse.

Van zodra er lichamelijke en/of psychische letsels zijn met verzorging en eventuele arbeidsongeschiktheid, moet het personeelslid de normale reglementering voor arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid volgen.

6.1.2 Materiële schade aan eigendommen van het Lokaal Bestuur Temse

Er moet een verslag of proces-verbaal opgemaakt worden waarbij uitdrukkelijk ook de materiële schade wordt aangegeven. De raming van de herstelling en/of vervanging wordt opgemaakt door de uitvoerende diensten van het Lokaal Bestuur Temse en kan dan later aan het proces-verbaal toegevoegd worden. De herstelling van de schade wordt betaald door het Lokaal Bestuur Temse en verhaald op de agressor, eventueel via een tussenkomst van de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering.

6.1.3 Eigen materiële schade

Voor de schadevergoeding van de eigen goederen moet door de leidinggevende of hoofdmaatschappelijk werk(st)er een verslag opgemaakt worden. Dit verslag wordt dan voorgelegd aan het College/Vast Bureau met het verzoek de schade te vergoeden.

Het Lokaal Bestuur Temse zal zich dan als burgerlijke partij aansluiten bij het proces-verbaal. De personeelsleden moeten de gegevens over met het proces-verbaal en de schadebestekken aanleveren bij het team Verzekeringen.

7 Verzekeringen personeelsleden lichamelijke / materiële schade bij agressie

7.1.1 Arbeidsongevallenverzekering

7.1.1.1 Wat omvat de arbeidsongevallenverzekering voor het personeelslid?

De arbeidsongevallenverzekering komt, na aanvaarding van het schadedossier, tussen in de kosten voor lichamelijke schade opgelopen tijdens de werkuren of tijdens de verplaatsing van en naar het werk. Indien er een oorzakelijk verband kan aangetoond worden, kan lichamelijke schade opgelopen buiten de werkuren ook vallen onder de polis arbeidsongevallen.

Materiële schade is niet gedekt, echter met uitzondering van een bril, dit wordt gezien als een verlengde van het lichaam. Hiervoor komt de verzekeraar tot een bepaald bedrag tussen in de kosten. De bril moet op het moment van de feiten wel gedragen worden. Een bril die op het bureau ligt en er wordt afgeduwd of beschadigd, is geen arbeidsongeval.

Indien je afwezig bent door een arbeidsongeval is er geen loonverlies en word je doorbetaald door de werkgever. De werkgever vordert op zijn beurt het loonverlies terug bij de verzekeraar.

7.1.1.2 Wat moet je doen bij een arbeidsongeval?

Ieder arbeidsongeval dat een letsel veroorzaakt (ook zonder werkonbekwaamheid) moet je zo vlug mogelijk aangeven via het daarvoor bestemde aangifteformulier. Aangifteformulieren kan je terugvinden op de server onder **X/Publiek/Beleid/Arbeidsongeval/Aangifteformulier** of je kan deze aanvragen bij de medewerkers van het team Personeel en Organisatieontwikkeling: personeel@temse.be of PersoneelsdienstOCMW@ocmwtemse.be.

Dit formulier moet zo nauwkeurig mogelijk ingevuld, gedateerd en ondertekend worden. Model B moet ingevuld worden door de behandelende arts.

Bij werkonbekwaamheid moet een geneeskundig getuigschrift bijgevoegd worden dat onder meer de aard van de kwetsuren en de vermoedelijke gevolgen ervan vermeldt.

Ieder diensthoofd is verplicht bij nalatigheid of onkunde van het betrokken personeelslid **ieder** arbeidsongeval met of zonder werkverlet aan het team **Personeel en Organisatieontwikkeling aan te geven binnen de 24 uur** (in de mate van het mogelijke).

7.1.2 Burgerlijke aansprakelijkheid

7.1.2.1 Wat omvat de polis burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeelslid?

Deze verzekering dekt de burgerlijke aansprakelijkheid van de personeelsleden indien zij tijdens het uitvoeren van hun werk onopzettelijk schade toebrengen aan derden. De schade van de derde wordt vergoed worden indien de aansprakelijkheid van het personeelslid betrokken is.

In deze polis zit eveneens een rechtsbijstand (invorderingskosten – onvermogen van derden). Indien een personeelslid materiële schade oploopt door een daad van agressie van een klant komt de verzekeraar tussen in de kosten voor onderzoeken, advocaat, expertise enz. welke nodig zijn om schadeloosstelling te bekomen van de veroorzaker.

In het kader van onvermogen van derden zal de verzekeraar tussenkomen voor de geleden schade indien de dader gekend is en onvermogen. Dit geldt echter enkel indien de materiële schade voortvloeit uit een onopzettelijke daad.

De waarborg invordering dekt ook materiële schade opgelopen buiten de diensturen op voorwaarde dat er een oorzakelijk verband kan aangetoond worden.

Aangifte verloopt via **het team Financiën en Verzekeringen**: verzekeringen@temse.be.

7.1.3 Omnium dienstverplaatsingen voertuigen personeel

7.1.3.1 Wie is verzekerd?

De werkgever heeft een “blanket cover” afgesloten voor de voertuigen van de personeelsleden. Onder voertuig personeelslid wordt verstaan de voertuigen van de personen die op hetzelfde adres hun domicilie hebben.

Dit wil zeggen dat de voertuigen van de personeelsleden verzekerd zijn indien zij schade oplopen tijdens een verplaatsing voor de dienst.

7.1.3.2 Wat te doen bij schade?

Vul je aanrijdingsformulier volledig in. Indien er een tegenpartij is, kan je dit best samen invullen en ondertekenen.

Indien er geen tegenpartij is, voeg je een onafhankelijke getuigenverklaring toe aan het aanrijdingsformulier.

Indien er geen tegenpartij is en er is geen getuige, dan doe je een melding bij de politie en voegt deze aan het aanrijdingsformulier toe.

Indien er gewonden zijn en de politie komt ter plaatse voor vaststellingen en stelt een proces-verbaal op, dan vervalt het voorgaande. Probeer in de mate van het mogelijke wel het aanrijdingsformulier in te vullen.

Indien er een tegenpartij bij betrokken is, bezorg je je eigen verzekeraar een exemplaar van het aanrijdingsformulier.

Ook als je zelf nog een omnium hebt voor je wagen, licht je je eigen verzekeraar in.

Breng de formulieren binnen bij het team Verzekeringen en vergeet deze zeker niet te laten ondertekenen door je leidinggevende, ter bevestiging, dat je op het ogenblik van het ongeval/schade met je eigen wagen reed in functie van het werk.

Aangifteformulieren kan je terugvinden op de server onder

X/Publiek/Beleid/Motorrijtuigenverzekering/Aangifteformulier of je kan deze aanvragen bij de medewerkers van het team Financiën en Verzekeringen: verzekeringen@temse.be

7.1.3.3 Afhandeling schade

Indien je zelf een omnium hebt, zal je eigen verzekering in eerste instantie tussenkomen voor de vergoeding van de schade.

De verzekeraar van het werk neemt de eventuele vrijstelling ten laste.

Opgelet: zorg er altijd voor dat je wagen geslept en hersteld wordt door een door Ethias erkende hersteller, doe je dit niet dan neemt Ethias de vrijstelling (10% van het schadebedrag met een minimum van 125 euro en maximum 250 euro) niet ten laste.

Om te weten wie de erkende herstellere zijn, bel naar Ethias op het nummer 011 28 28 28 (24 uur op 24 uur bereikbaar), 011 28 24 00 (callcenter schade) of surf naar www.ethias.be.

8 Verzekeringen burgemeester en schepenen bij materiële schade in het kader van agressie

8.1.1 Gewaarborgde risico's

Deze verzekering dekt volgende onderdelen:

- aanslag op persoon.
- aanslag op goederen..
- gebruiksderiving bij een gedekt schadegeval.

Meer informatie over de inhoud van deze verzekering, kan je terugvinden op www.ethias.be of op het nummer 011 28 21 11.

8.1.1.1 Afhandeling schade

Bij een schadegeval moet de burgemeester/schepenen:

- Onmiddellijk en ten **laatste binnen 48 uur** nadat het schadegeval gebeurd is:
 - klacht neerleggen bij de dichts bijgelegen politieautoriteiten
 - indien het diefstal betreft van cheques of creditkaarten, verzet aantekenen in overeenstemming met de wettelijke en/of reglementaire bepalingen betreffende de ongewilde buitenbezitstelling van deze documenten
- Zo snel mogelijk aangifte doen bij Ethias** en in elk geval binnen acht dagen vanaf het ogenblik dat hij er kennis van had.

De aangifte moet gedateerd en ondertekend zijn en deze zaken vermelden: plaats, datum en uur van het schadegeval, oorzaken en aard, omstandigheden waarin het zich heeft voorgedaan, naam, voornamen en woonplaats van de eventuele aansprakelijke persoon of personen en van de voornaamste getuigen.

Breng de formulieren zo snel mogelijk binnen bij het team Verzekeringen. Meer informatie over deze verzekering kan je aanvragen bij het team Financiën en Verzekeringen: verzekeringen@temse.be

9 Bijlagen

9.1 Deelnemers werkgroep opmaak agressieprotocol

- Esther Hiel, HR-manager (projectverantwoordelijke)
- Annelies Huygens, HR-Businesspartner (projectleider)
- Ayse Yuceel, HR-Businesspartner
- Kathleen Ruys, Administratief medewerker - Vreemdelingenzaken
- Luc Van Hul, Teamleider openbare werken in eigen beheer & signalisatie
- Els Peiffer, Teamverantwoordelijke onthaal en administratie Sociaal Huis
- Sofie Goossens, Maatschappelijk werkster Sociale dienst
- Lena Belhomme, Administratief assistent - onthaalbalie AC De Zaat
- Bob De Ryck, Vertrouwenspersoon / preventieadviseur

9.2 Huisregels Lokaal Bestuur Temse

Onze medewerkers helpen je zo goed mogelijk, correct en binnen de wettelijk voorziene termijn. Als klant blijf je respectvol tijdens een (huis)bezoek, aan de telefoon of in je e-mail.

Onze dienstverlening steunt op deze waarden:

- Competent en professioneel: onze medewerkers nemen altijd een **klantgedreven** houding aan en tonen probleemoplossend gedrag.
- Correct: onze medewerkers geven de juiste informatie, zijn correct, duidelijk en discreet in de benadering van klanten. We zijn **voortdurend in beweging** om het eigen functioneren en de werking van de organisatie te optimaliseren.
- Begrip en empathie: de medewerkers tonen begrip voor de situatie van de klanten en gaan **met hart en ziel** op zoek naar de gepaste ondersteuning.
- Respect: de medewerkers respecteren de klant, behandelen iedere vraag op een gelijke manier en streven **samen** naar een aangename klantenbeleving.

Als bezoeker aan Lokaal Bestuur Temse volg je onze huisregels:

- Meld je aan bij de juiste dienst of de onthaalbalie.
- Wij helpen je graag verder, maar:
 - Wij spreken je aan op schelden, schreeuwen of discriminerende taal.
 - Bedreiging van medewerkers tolereren we niet.
 - Andere klanten/bezoekers lastig vallen, mag niet.
 - Bij explosief agressief gedrag (bv. bedreigingen, gooien met voorwerpen, zaken vernielen...), ongewenst seksueel gedrag en lichamelijk geweld schakelen we de politie in. De kosten zijn voor jou.
 - Alle wapens (bv. slag-, steek- of vuurwapens) zijn verboden.
 - Roken, het gebruik van drugs en alcohol zijn verboden.

In deze gevallen helpen we je niet verder en moet je het gebouw verlaten.

Deze gedragsregels hangen uit aan elk onthaalloket en zijn ook terug te vinden op de website.

9.3 Registratieformulier

Registratieformulier voor feiten van agressie, geweld, pesten, ...

Registratiegegevens	Gegevens slachtoffer
Datum registratie:	Naam:
Identiteit leidinggevende:	Voornaam:
	Functie:
	Dienst:

Soort Derde	Gedrag van de derde
<input type="checkbox"/> Klant <input type="checkbox"/> Onderaannemer/dienstverlener <input type="checkbox"/> Bezoeker <input type="checkbox"/> Leerling <input type="checkbox"/> Patiënt/Bewoner <input type="checkbox"/> Ander:	<input type="checkbox"/> Fysiek geweld (slaan, schoppen, kwetsen, ...) <input type="checkbox"/> Andere vormen van geweld (bedreiging, intimidatie, chantage, bedreigende lichaamshouding, ...) <input type="checkbox"/> Pesten <input type="checkbox"/> Ongewenst seksueel gedrag (aanraking, opmerkingen, uitlokking) <input type="checkbox"/> Carjacking/verkeersagressie <input type="checkbox"/> Beschadiging van materiaal <input type="checkbox"/> Ander:

Beschrijving van de gebeurtenis
Datum van de feiten:
Plaats van de feiten:
Omschrijving:

Schade/Gevolgen	
Fysiek: <input type="checkbox"/> Tegen het slachtoffer <input type="checkbox"/> Tegen het slachtoffer en collega's <input type="checkbox"/> Tegen andere aanwezigen <input type="checkbox"/> Ander:	Materieel: <input type="checkbox"/> Persoonlijke goederen <input type="checkbox"/> Meubilair <input type="checkbox"/> Gebouw
Aangifte arbeidsongeval? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Verzekeringaangifte? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Opvolging/nazorg gewenst? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	
Opmerking:	
Tussenkost Politie	
<input type="checkbox"/> Ja – P.V.-nummer:	<input type="checkbox"/> Nee
Eventuele andere opmerkingen	

9.4 Relevante contactpersonen

- Vertrouwenspersoon/ preventieadviseur Lokaal Bestuur Temse: Bob De Ryck: 0475 75 46 22
- Vertrouwenspersonen Lokaal Bestuur Temse/Welzijnsvereniging Sleutelzorg:
 - Tommy Thyssen: 03 710 12 18
 - Miralda Verdickt: 03 710 12 25
 - Ann Lagaert: 03 710 12 81
 - Gerdy De Kerf: 03 710 25 45
 - Mireille Van Nieuwenhove: 03 710 25 86
- HR-afdeling team Personeel en Organisatieontwikkeling:
 - HR-manager, Esther Hiel: 03 710 12 22 – M 0494 81 20 51
 - HR-Businesspartner, Annelies Huygens: 03 710 12 47
 - HR-Businesspartner, Ayse Yuceel: 03 710 25 35
- GSD-V: Gemeenschappelijke Sociale Dienst: 02 215 93 68
- Bedrijfsarts: Dokter Luc De Muynck (Securex): 0475 47 50 43
- Vertrouwelijk telefoonnummer Securex ter ondersteuning: 0800 100 59
- EHBO-verantwoordelijken Lokaal Bestuur Temse (te contacteren in geval van (licht) ongeval of onwel worden – bij zwaardere incidenten bel meteen **(0)112**)

	Naam	Dienst	Tel.
AC De Zaat Frans Boelplein 1	Rottiers Lien	Team Sport (1 ^{ste} verdiep)	03 710 12 42
	Teugels Valérie	Team Sport (1 ^{ste} verdiep)	03 710 12 43
	Ampe Jasmijn	Team Cultuur en Toerisme (2 ^{de} verdiep)	03 710 12 26
	Schelfhout Tonny	Team Mobiliteit (2 ^{de} verdiep)	03 710 12 24
	Maes Joke	Team Opgroeien (3 ^{de} verdiep)	03 710 12 26
	Colman Nathalie	Team Opgroeien (3 ^{de} verdiep)	03 710 12 30
	De Bock Robby	Team ICT (4 ^{de} verdiep)	03 710 12 78
	Verhelst Steven	Team Financiën en verzekeringen (4 ^{de} verdiep)	03 710 12 87
	Haentjens Bert	Team ICT (4 ^{de} verdiep)	03 710 12 77
	Huyben Hilde	Team Beleids- en Bestuursondersteuning (5 ^{de} verdiep)	03 710 12 57
Sociaal Huis Kouterstraat 1	Verdickt Miralda	Team Sociale Zorg	03 710 12 25
Bibliotheek Oeverstraat 15	De Lathouwer Jeroen	Team Bibliotheek	03 710 13 36
	De Dycker Linda	Team Bibliotheek	03 710 13 20
	Meeus Sabine	Team Bibliotheek	03 710 13 22
Toerisme Markt 1	Baeck Lore	Team Cultuur en Toerisme	03 710 13 30
Academie Schoolstraat 17	Boël Philip	Team Vrije Tijd/Tekenacademie	03 771 65 84
	Engels Yves	Team Vrije Tijd/Tekenacademie	0473 73 84 88
	Conny Verstraeten	Team Vrije Tijd/Tekenacademie	03 771 10 03
Uitvoerende buitendiensten			
	Arbyn Stef	Team Natuurbeheer, Speelpleinen, Begraafplaatsen en Afvalbeheer	0470 18 93 07
	Borghys William	Team Natuurbeheer, Speelpleinen, Begraafplaatsen en Afvalbeheer	0478 22 15 42

	De Groote Stefaan	Team Natuurbeheer, Speelpleinen, Begraafplaatsen en Afvalbeheer	0470 18 93 09
	Duyck Rien	Team Natuurbeheer, Speelpleinen, Begraafplaatsen en Afvalbeheer	0470 18 93 12
	Maes Sander	Team Natuurbeheer, Speelpleinen, Begraafplaatsen en Afvalbeheer	/
	Smet Jonathan	Team Natuurbeheer, Speelpleinen, Begraafplaatsen en Afvalbeheer	/
	Pelicaen Charlotte	Team Openbaar Domein en Gebouwenbeheer	03 710 13 10
	Van Buynder Tom	Team Gebouwenbeheer	03 710 13 12
	Brouwers Brigitte	Team Sport	0470 18 93 35
	Vermeulen Peter	Team Sport	0478 99 02 96
	Delacourt Tom	Team Sport	03 774 41 41
	Pieter Van der Schueren	Team Sport	03 774 41 41
	Marie-Paule Van Kerckhove	Team Sport	0470 18 93 35
	Chentuf Imad	Team Sport	03 771 14 55
	Bruyneel Ward	Team Sport	03 771 14 55

9.5 “Employee Assistance Program”

EAP-basic vangt medewerkers op na een traumatische gebeurtenis op het werk en op weg van en naar het werk (een zwaar arbeidsongeval, een overval, **geweld** op het werk, ...).

Het ondersteunt medewerkers bij problematisch middelengebruik (alcohol, drugs, ...) en bij ongewenst gedrag op het werk (**geweld**, mobbing, ...).

EAP-basic begeleidt het slachtoffer of de getuige van een traumatische gebeurtenis indien psychologische opvang wenselijk of nodig blijkt:

- de medewerker belt 24u/24 en 7d/7 het groen nummer **0800 11 335** en dit binnen 48 uur na het voorval
- tijdens het telefoongesprek krijgt hij/zij de eerste praktische adviezen

Eerste interventie:

- binnen 1 uur neemt een psycholoog contact met hem/haar op
- binnen 3 uur is een psycholoog ter plaatse om de medewerker een eerste opvang te bieden

Tweede interventie:

- binnen 24 uur neemt onze expert contact met de medewerkers op voor verdere ondersteuning
- de ondersteuning start binnen drie dagen en bestaat uit maximaal vijf sessies

EAP-basic zorgt ervoor dat de medewerker correct wordt opgevangen en de traumatische gebeurtenis goed verwerkt. Zo kan hij/zij snel zijn taken weer opnemen.

