



Stad Kortrijk | OCMW Kortrijk | vzw Zusters Augustinessen
Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk
(IDPBW)
Buda BIS, Budastraat 27
8500 Kortrijk

Agressieprotocol



Deze versie werd goedgekeurd in het MAT van en het BOC van..... 2021 en bekrachtigd door het Vast bureau en CBS.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27Markt 54 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be



Inhoud

Inleiding	1
1. Doelstelling van het agressieprotocol.....	2
1.1 Doel voor de medewerker:	2
1.2 Doel voor de cliënt:.....	2
2. Beleidsmatige kader	3
3. Wat is ongewenst gedrag ?	3
4. Wat zijn de vormen van agressie en best mogelijke beheersingsreacties?	4
4.1 Boosheid	4
4.2 Emotionele agressie	4
4.3 Instrumentele agressie	5
4.4 Agressie uit verslavingsproblematiek & uit psychiatrische achtergrond	5
5. Gedragscode	6
5.1 Wat mag de cliënt van de medewerker verwachten?	6
5.2 Wat mag de medewerker van de cliënt verwachten?	6
5.3 Wat wordt als ongewenst gedrag ervaren?	6
5.4 Dit ongewenst gedrag kan zich uiten in een:.....	7
Telefoongesprek	7
In de spreekkamer / balie.....	7
Buiten de organisatie	7
Digitale- of schriftelijke communicatie	8
5.5 Hoe kan een crisis voorkomen worden?	8
Telefonische communicatie.....	8
Digitale- of schriftelijke communicatie	9
Persoonlijke contacten	9
Wachtzalen/loketten	11
6. Interventie in een crisissituatie.....	11
6.1 Hoe dit aanpakken?.....	12
7. Eerste acties te ondernemen na feiten van agressie	12
7.1 Aangifte bij de politie	13
Aangifte gebeurt altijd bij volgende omstandigheden:	13
Aangifte gebeurt samen met de leidinggevende:.....	13
8. Nazorg.....	13

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27Markt 54 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be



8.1	Opvolging slachtoffer op de dienst	13
8.2	Opvolging van agressor	14
8.3	Weren van een agressor	14
	Wanneer wordt iemand geweerd?	14
	Wat als een geweerde cliënt toch langskomt?	14
9.	Opvolging	14
9.1	Opvolging door IDPBW	15
9.2	Opvolging bestuur, werkgroep en teams	15

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27Markt 54 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be



Inleiding

Voor u ligt het agressieprotocol van Kortrijk.

Onaangepast gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit zijn regelmatig terugkerende verschijnselen in de samenleving. Ook in onze organisatie ervaart men een grotere frequentie van deze gedragsuitingen wat zorgt voor een stijgend gevoel van onveiligheid bij het personeel.

Gezien we voor de inwoners of bezoekers van Kortrijk dikwijls het aanspreekpunt zijn, worden onmacht en frustratie vaak op ons afgewenteld. Het is niet aangewezen deze problematiek te negeren en verder te laten escaleren.

Als professionele organisatie is het in het belang van alle inwoners en alle medewerkers dat agressie en de 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 typen van agressie en kennis over reacties op agressie kan 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** en **opvolging naar agressor**. De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende is in eerste instantie verantwoordelijk voor de opvang van incidenten. Algemene richtlijnen, een stil alarm, een actieplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid van de medewerkers.

De organisatie kan het stijgend gevoel van onveiligheid reduceren door het scheppen van een **helder kader** van ontoelaatbaar gedrag door cliënten, het regelmatig bespreken van agressie door de hiërarchische lijn, regelmatig herhalen van agressietrainingen, het doornemen van het agressieprotocol en dergelijke. Kortrijk hanteert ten aanzien van agressie uniforme regels en een gemeenschappelijke visie. Dit is een zeer belangrijk statement! We spreken uit één mond. Dit vraagt niet alleen een gemeenschappelijke visie, maar ook een commitment van alle medewerkers met die visie. Die visie moet gedragen worden in alle geledingen van de organisatie.

Professionele, kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening: Daar gaan we voor. Echter, van onze bewoners, klanten, bezoekers verwachten we dat ze naar kunde en vermogen meewerken aan een oplossing. Bij problemen en moeilijkheden nemen we een standpunt in. Dat standpunt is niet van de medewerker alleen, maar van de gehele organisatie.

De initiële en blijvende vorming is van groot belang. Personeel dat met de klant in contact komt, en aan agressie kan blootgesteld worden, moet opleiding krijgen. Voor nieuwkomers is er naast een startersdag ook een globale opleiding agressie, de anderen volgen op regelmatige basis terugkomdagen. Op die manier blijft het onderwerp en de manier van omgaan met agressie steeds actueel bij de betrokken groepen. Elke medewerker moet zijn of haar angsten, wrevels en dilemma's kunnen en durven uitspreken.

De "richtlijnen agressie" zijn dan ook **niet vrijblijvend**. De normen, regels en procedures kunnen bijdragen om agressie te voorkomen (preventie). Daarnaast kan het meer zelfvertrouwen geven bij het hanteren van agressie. Agressie moet **door elke medewerker op gelijke wijze gedefinieerd** worden.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

Hoe er mee omgaan is heel persoonlijk. Deze richtlijnen bieden ondersteuning voor medewerkers van Kortrijk wanneer ze in contact komen met agressie.

1. Doelstelling van het agressieprotocol

Kortrijk draagt zorg voor de veiligheid van haar personeel door het nemen van preventieve maatregelen zoals het aanbieden van trainingen, het scheppen van organisatorische voorzieningen en het creëren van nazorgmogelijkheden. Het personeel moet tijdens en na het incident kunnen rekenen op aandacht, ondersteuning en – zo gewenst – professionele hulpverlening na het incident, alsook vergoeding van stoffelijke en materiële schade. De vergoeding van materiële schade kan teruggewend worden van de dader via een PV

HET uitgangspunt blijft de **positieve doelstelling** van onze organisatie. Kortrijk kiest voor op-en-top klantentevredenheid dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is ook een stad waar iedereen meetelt. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

De werknemers moeten hun werk kunnen doen zonder dat ze zich zorgen moeten maken over mogelijk niet-acceptabel gedrag van hun klanten. Een tevreden medewerker straalt bovendien zelfzekerheid uit, en helpt aan de imago-opbouw van Kortrijk.

De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende is verantwoordelijk voor het opvolgen van de naleving van het agressieprotocol. In dit protocol is geregeld wie wat doet en wanneer: voor, tijdens of na het incident. Binnen deze verantwoordelijkheid ligt de taak om het thema "agressie" regelmatig te bespreken in werkoverleg op verschillende niveaus. Dit agressieprotocol stelt de regels en procedures vast om bij (potentiële) crisissituaties op terug te kunnen vallen.

1.1 Doel voor de medewerker:

- Het gevoel van veiligheid verhogen door middel van duidelijke, uniforme procedures en een concreet bruikbaar actieplan.
- Een personeelsvriendelijk klimaat creëren door middel van preventie, incidentbeheersing én nazorg.

1.2 Doel voor de cliënt:

- Niet-tolereerbaar gedrag, agressie en geweld indijken en verdere dienstverlening mogelijk maken in een positief klimaat door middel van duidelijke boodschappen en grenzen ten aanzien van de cliënt.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

2. Beleidsmatige kader

Dit agressieprotocol past in het kader van de Codex over het welzijn op het werk, Boek I.- Algemene beginselen Titel 3.– Preventie van psychosociale risico's op het werk.

Geweld op het werk is opgenomen in de begrippen van welzijn op het werk en maakt deel uit van de psychosociale aspecten (geweld, ongewenst seksueel gedrag en pesten op het werk).

Inzake geweld op het werk leggen deze wettelijke bepalingen de werkgever volgende verplichtingen op:

- De aanstelling van een **preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS)** en eventueel een **vertrouwenspersoon**. Deze persoon heeft o.a. een taak bij het melden en het behandelen van de feiten van geweld.
- Het nemen van de nodige maatregelen om een einde te stellen aan de feiten van geweld
- De werkgever voert een preventiebeleid t.o.v. deze problematiek (inventarisatie, evaluatie en het nemen van de noodzakelijke preventiemaatregelen). Deze procedures moeten worden opgenomen in het **Arbeidsreglement**.
- Het nemen van de nodige maatregelen voor de opvang van eventuele slachtoffers.
- Het vastleggen van de procedures voor klachten (met nadruk op interne procedures). Deze procedure is uitvoerig bepaald in de wetgeving. Deze procedure sluit in de praktijk vooral aan bij het behandelen van gevallen van pesten op het werk.
- Het **bijhouden van een register** met de feiten van geweld op het werk; dit register wordt bijgehouden wanneer er contact is met publiek, bewoners, derden, ...

3. Wat is ongewenst gedrag ?

Een werknemer met een publieke taak kan slachtoffer worden van ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag is de verzamelnaam voor vijandig gedrag (op de werkvloer) dat gericht is tegen een werknemer.

In totaal zijn er vijf vormen van ongewenst gedrag:

- Verbaal geweld (schreeuwen, schelden, vernederen, treiteren, pesten)
- Fysiek geweld (duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien/vernielen met/van voorwerpen)
- Seksuele intimidatie (nafluiten, getinte opmerkingen of blikken, aanranding, verkrachting)
- Intimidatie (bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrief, gezin bedreigen)
- Discriminatie (m.b.t. geslacht, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid)

Dit ongewenst gedrag kan op verschillende manieren geuit worden. Zo onderscheiden we boosheid, agressie en geweld. Boosheid kan omslaan in agressie, agressie kan omslaan in geweld.

- Onder **boosheid** begrijpen we het uiten van eigen agressieve gevoelens, zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere, zowel verbaal als fysiek. Heel dikwijls heeft boosheid te maken met een "onmachtsg gevoel" van de cliënt.

- Onder **agressie** verstaan we, bij het uiten van de agressieve gevoelens, het verbaal of fysiek binnendringen is in het territorium van de andere (= aanvallen), maar zonder de bedoeling van vernietiging of destructie. Het binnendringen moeten we beschouwen als een overschrijding van de ander zonder die echt te willen kwetsen of raken. Hierbij is de grens heel subjectief. Naargelang de individuele persoon, de context, de cliënt,... kunnen deze 'veiligheidsgrenzen' verschillen.
- Onder **geweld** begrijpen wij agressie waarbij de intentie aanwezig is de andere verbaal of fysiek te vernietigen, te vernederen, te kwetsen, te bedreigen, over te gaan tot destructie. Geweld is alles wat de integriteit van de ander niet respecteert en dus grenzen overschrijdt.
 - Onder geweld 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.

4. Wat zijn de vormen van agressie en best mogelijke beheersingsreacties?

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en is het zaak om adequaat te reageren. We onderscheiden boosheid en 4 soorten agressie, die elk om een gepaste reactie vragen.

4.1 Boosheid

Herkenbaar:

- Manifesteert zich in de vorm van het (luidruchtig) uiten van ongenoegen.
- Meestal gericht op de organisatie en/of de situatie, (nog) niet persoonlijk.
- Kan eenvoudig escaleren tot emotionele agressie.

Reactie:

- Toon begrip voor de situatie van de cliënt, neem cliëntgerichte, probleemoplossende houding aan.

Let wel: cliënten mogen en kunnen boos zijn, maar agressie en geweld worden niet getolereerd.

4.2 Emotionele agressie

Herkenbaar:

- Snel en onverwacht oplopende emoties en een verminderde controle over het eigen gedrag.
- Kan alle stadia van agressie doorlopen of ineens tot een uitbarsting van geweld leiden.
- Meestal ontstaan door frustraties over de dienstverlening of procedures.
- Vaak nog niet persoonlijk.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

Reactie:

- Het belangrijkste van de frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen.
- Laat de cliënt uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de cliënt gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat niet kan betekenen voor iemand; benoem wat je kan en mag doen en wat niet.
- Wek geen onrealistische verwachtingen/doe geen toezeggingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

4.3 Instrumentele agressie

Herkenbaar:

- Het weloverwogen gebruik van agressie om een doel te bereiken.
- Is geen reactie maar een bewuste actie. De agressie richt zich vaak op een persoon, maar is meestal niet persoonlijk.
- 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, (dreigen).

Reactie:

- Let op gevaar! De eigen veiligheid gaat voor alles! Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- Geef in een vroeg stadium duidelijk aan dat het gedrag niet zal werken om het doel te bereiken.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Laat je niet intimideren en geef de cliënt de keuze: of hij gaat door (dan beëindig je het gesprek), of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Als het agressief gedrag niet stopt moet het gesprek onmiddellijk worden beëindigd en wordt een concreet aanbod gedaan naar een nieuwe afspraak op een later tijdstip. Indien dat laatste op dat moment nog mogelijk is.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

4.4 Agressie uit verslavingsproblematiek & uit psychiatrische achtergrond

Herkenbaar:

- Persoon wiens gedrag beïnvloed is door een verslaving en/of een psychische stoornis.
- Het lijkt qua gedrag het meest op frustratie agressie, maar is onvoorspelbaar en snel gewelddadig.
- Rationaliteit ontbreekt vaak volledig.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

5



Reactie:

- Het heeft geen zin om een gesprek te starten, indien het niet escaleert vraagt men om het gebouw te verlaten.
- Indien de agressie aanhoudt schakel onmiddellijk hulp in (politie).
- Deze agressie vormen zijn onvoorspelbaar en gevaarlijk.

5. Gedragscode

Voor een professionele organisatie is het belangrijk dat agressie en daarmee samenhangende verschijnselen adequaat aangepakt worden. In een gedragscode stellen we duidelijk welk gedrag van medewerkers én klanten aanvaardbaar is, en welk niet.

5.1 Wat mag de cliënt van de medewerker verwachten?

- Competentie en professionaliteit
 - De medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en stelt probleemoplossend gedrag.
- Correctheid
 - De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van cliënten.
- Begrip en empathie
 - De medewerker toont begrip voor de situatie van de cliënt.
- Respect
 - De medewerker toont respect voor de cliënt en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

5.2 Wat mag de medewerker van de cliënt verwachten?

- Respect
 - De cliënt vertoont respect voor de persoonlijke integriteit van de medewerker.
- Afspraken nakomen
 - De cliënt verleent medewerking naargelang zijn mogelijkheden.
- Geen intimidatie of agressie gebruiken
 - De cliënt mag ontevredenheid uiten, maar hij/zij mag geen geweld of agressief gedrag vertonen.

5.3 Wat wordt als ongewenst gedrag ervaren?

Een werknemer met een publieke taak kan slachtoffer worden van ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag is de verzamelnaam voor vijandig gedrag (op de werkvloer) dat gericht is tegen een werknemer.

5.4 Dit ongewenst gedrag kan zich uiten in een:

Telefoongesprek

- Aanhoudend schelden zodat een gewoon gesprek niet meer mogelijk is.
- Ongepast gedrag door onder invloed zijn van alcohol of drugs.
- Het uiten van racistische taal.
- Persoonlijke bedreigingen of beledigingen
- Telefoonstalking

Om een incident te voorkomen (bij vloeken, schelden, roepen, ...) dient betrokkene op het ongewenst gedrag gewezen te worden, waarna het gesprek verder kan gaan.

Indien het ongewenst gedrag blijft, dient het gesprek te worden beëindigd nadat duidelijk aangegeven is waarom én tevens bereidheid getoond is om het gesprek opnieuw, op beschaafde wijze, aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip.

In de spreekkamer / balie

- Op dusdanige manier aanhoudend vloeken/roepen dat het vloeken/roepen de boventoon neemt, waardoor een gesprek onmogelijk wordt.
- Persoonlijke bedreigingen / beledigingen
- Bezetting van bureau of gebouw
- Vernederende, obscene, bedreigende en/of racistische opmerkingen/gebaren
- Het meenemen van huisdieren
- Ongewenst fysiek contact
- Ongepast gedrag door onder invloed te zijn van drugs of alcohol
- Het tonen van wapens

In alle gevallen wijst men op het ongewenst gedrag. Indien het ongewenst gedrag ophoudt, kan er verder gegaan worden. Indien het gedrag aanhoudt, het gesprek stopzetten met duidelijke vermelding van reden waarom.

In geval van de laatste 2 punten beëindigd men onmiddellijk het gesprek met opgave van motief en nadat bereidheid getoond is om het gesprek later opnieuw aan te gaan.

Buiten de organisatie

- Stalking
- Verbaal en/of fysiek bedreigen van medewerker en/of familie van medewerker
- Pesterijen
- Beschadigen persoonlijke bezittingen

Signaleren aan de rechtstreekse verantwoordelijke of leidinggevende waarna deze onmiddellijk, indien mogelijk, de cliënt uitnodigt voor een disciplinair gesprek met het oog op stopzetten van het gedrag.

Zeker geen gesprek aangaan!

De politie wordt verwittigd.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be



Digitale- of schriftelijke communicatie

- Sms
- Sociale media
- E-mail
- Briefwisselingen

Signaleren aan de rechtstreekse verantwoordelijke of leidinggevende waarna deze onmiddellijk, indien mogelijk, de cliënt uitnodigt voor een disciplinair gesprek met het oog op stopzetten van het gedrag.

5.5 Hoe kan een crisis voorkomen worden?

Door het versterken van agressie-voorkomend gedrag bij onze medewerkers kunnen we agressie proberen om te buigen tot normale communicatie. Dit is een belangrijk aandachtspunt in de vorming en intervisie van de medewerkers.

Telefonische communicatie

Als algemene stelregel houden we het principe van "KISSSS the client". Dit betekent: Keep it

- Short (kort)
- Simple (eenvoudig, overzichtelijk)
- Stupid (begrijpbaar)
- Sympathic (aardig)

Tijdens de kantooruren

- Neem de telefoon zo snel als mogelijk op.
- Bij afwezigheid, bij belet (bv. wanneer een klant aan het loket is), bij bezet (bv. bij gesprek op een andere lijn) wordt de telefoon doorgeschakeld naar een collega.
- Wanneer specifiek naar een collega gevraagd wordt, die herhaald afwezig is, maak je een concrete afspraak rond het terugbellen naar de klant.
- Als de afspraak gemaakt wordt om iemand terug te bellen, dan doe je dat ook.
- Blijf steeds hoffelijk aan de telefoon.
- Beperk omgevingslawaai (gepraat, radio, andere geluiden,...)
- Zorg voor een correcte doorverwijzing, en licht de collega in waarover het gaat. Dit vermijdt dat de klant zijn verhaal opnieuw moet doen.
Beter is nog dat de baliemedewerker de klant van A-Z kan helpen, m.a.w. dat deze medewerker zelf de nodige info inwint, en de klant terugbelt met een juiste oplossing.

Buiten de kantooruren

- De telefoon wordt doorgeschakeld naar voicemail, daar klinkt een ingesproken tekst waarop te horen is dat de loketten gesloten zijn. Men moet het gsm nummer achterlaten en eventueel het onderwerp van zijn/haar oproep.
- De verantwoordelijke medewerker neemt de eerstvolgende werkdag terug contact met de klant.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

Digitale- of schriftelijke communicatie

Communiceren via **sms**, via **twitter** of andere **sociale media** kunnen consequenties hebben voor het ontstaan en verloop van conflicten. De aard van de communicatie is vrij gebrekkig (beperkte tekens, non-verbaal, zwaarwichtig of niet,...) en kan de interpretatie zodanig veranderen dat conflicten makkelijker escaleren.

Daarnaast is er geen directe feedback over hoe een tussenkomst overkwam en in welke mate ze goed begrepen werd. Stel dat de boodschap kwetsend overkwam, is er geen weg terug. Onbedoeld kwetsend gedrag is zijn eigen weg gegaan en er is geen correctiemogelijkheid.

E-mail

De snelheid van e-mailverkeer houdt mogelijks een groot nadeel in, zeker wanneer er een discussie aan de gang is. De communicatie verloopt soms gelijktijdig: iemand stuurt een mail, laat die volgen door nog een mail terwijl de ontvanger nog de eerste mail aan het beantwoorden is. Dit doorbreekt de gewone communicatie van afwisselend spreken en luisteren. E-mails kunnen daarom meer aandacht krijgen door ze aandachtig te herlezen.

Briefwisseling

Nog heel wat communicatie verloopt schriftelijk. Elk van deze vormen van communicatie kan reacties van boosheid bij de klant opwekken. Een correcte behandeling van alle communicatie in deze is dan ook zeer belangrijk.

Zo maken we de documentenstroom naar de klant best overzichtelijk, duidelijk en in mensentaal geschreven. Brieven, antwoorden (al dan niet via e-mail), formulieren, ... zijn klantvriendelijk opgesteld, met de nodige empathie tegenover de klant.

Persoonlijke contacten

Onze medewerkers werken in veel gevallen 'tussen' de klanten. Ook medewerkers met een onthaalfunctie staan, tijdens de openingsuren van het onthaal, de klanten persoonlijk te woord.

Ook hier kunnen we een aantal tips meegeven, die algemeen toegepast kunnen worden:

- Luister naar wat de klant u zegt. Laat de betrokkene in zijn waarde.
- Blijf, ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.
- Doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.

Meer specifiek kunnen we, naar gelang het soort persoonlijk contact, volgende aandachtspunten meegeven.

Onthaalfunctie

- Probeer de wachttijden te beperken. Laat klanten niet onnodig wachten, maak zo nodig een afspraak.
- Geef voldoende informatie aan de klant over de werking, de procedures en het verloop van de dossierbehandeling of de afwikkeling van de vraag van de klant.
- Probeer zoveel mogelijk storende elementen tijdens een gesprek te vermijden.
- Wees bij een contact met de klant correct, duidelijk, begripvol. Blijf ten allen tijde professioneel.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

Op straat, tijdens het toezicht

- Met agressie geconfronteerd worden, roept angst op. Dit is normaal. Belangrijk is om je ervan bewust te zijn.
- Agressie die niet gestopt wordt, zal escaleren. Daarom moet je bewust handelen, geen stress meer toevoegen.
- Agressie beantwoorden met onzekerheid en twijfel vergroot alleen maar het machtssterrein van de agressor.

Hier kan het ABC-schema helpen:

<u>Gedrag</u>	<u>Niet doen</u>	<u>Wel doen</u>
<i>A-gedrag:</i> Aandringen om een uitzondering te maken	<ul style="list-style-type: none">• Negeren• Bagatelliseren: "Zo erg is dat nu ook weer niet."	<ul style="list-style-type: none">• Meeleven. "Ik begrijp dat ..."• Toelichten. "Toch moet ik u een naheffing geven"• Afronden. "Nogmaals, ik begrijp dat het vervelend is, ..."
<i>B-gedrag:</i> Kritiek uiten op de regels	<ul style="list-style-type: none">• Formeel reageren: "Regels zijn regels!"• Tegenspreken• Moraliseren: "Het is voor uw eigen bestwil."	<ul style="list-style-type: none">• Meeleven. "Ik begrijp dat u die regel niet leuk vindt."• Toelichten. "Deze regel is bedoeld om ..."• Afronden. "U zult zich toch in regel moeten stellen."
<i>C-gedrag:</i> Persoonlijke aanval	<ul style="list-style-type: none">• Extreem negeren• Overtroeven	<ul style="list-style-type: none">• Negeren. Ga niet in op de belediging. Blijf bij je punt.• Tot de orde roepen als de ander niet inbindt. "Ik neem het niet dat je zo praat."• Voor de keuze stellen. "Als je nu niet ophoudt, dan zal ik hulp invoeren. De keuze is aan u."

- Wat ook kan helpen is de **"judo-houding"**.
 - Meegaan en leiden
 - Meeveren
 - Ombuigen
 - Luister naar de argumenten
 - Sluit aan bij de belevingswereld van de andere
 - Toon begrip voor de situatie.

Na begrip te tonen kan je uitleg geven. Pas als de ander tot bedaren gekomen is, kan je uitleggen waarom je niet aan zijn eisen kunt voldoen.
- Vermijd ten allen tijde een machtsspel.

Wachtzalen/loketten

De wachtzaal en het loket zijn plaatsen waar de klanten ontvangen worden.

- De wachtzaal en het loket zijn goed en veilig uitgebouwd. Er is mogelijkheid om te gaan zitten.
- De balie is uitnodigend en zo opgesteld dat klanten gemakkelijk in contact kunnen treden met de baliemedewerkers. Deze zitten iets hoger opgesteld, zodat er oogcontact mogelijk is met de klant, en deze niet moet "neerkijken" op de medewerker.
- De klantenadministratie wordt bewust kort gehouden. Is er meer tijd nodig om het dossier of de vraag te beantwoorden, dan kan een afspraak gemaakt worden op een rustiger moment.
- Tip:
 - Het loket is uitgerust met een noodknop die in verbinding staat met een alarmcentrale.
 - In de wachtruimte kunnen we de "huisregels voor de klant" uithangen.

6. Interventie in een crisissituatie

Wanneer iedere medewerker op de hoogte is van de preventieve maatregelen en deze toepast, zullen crisissituaties tot een minimum herleid worden. Als boosheid niet tijdig kan doorbroken worden en overgaat in extreem verbaal en non-verbaal agressief gedrag, spreken wij van een crisissituatie. Dit is niet aanvaardbaar! Dit gedrag moet ophouden!

- De situatie is niet meer onder controle.
- De situatie vraagt om speciale maatregelen.
- De toestand gaat de redelijkheid te buiten.
- De "ontvanger" van de boodschap blokkeert.
- Normale interventies hebben geen effect meer.
- De spanning loopt zo hoog op dat zelfcontrole kan verloren gaan.
- Je wordt psychisch of fysisch bedreigd.
- De cliënt dreigt schade toe te brengen.
- Er is materiële vernieling.
- Er worden wapens getoond.
- Je wordt seksueel geïntimideerd.
- De cliënt wil uw bureau of het gebouw niet verlaten.
- De cliënt belemmert de uitgang.
- Ten gevolge van drugs of alcohol is geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk.
- Er wordt aanhoudend geroepen en getierd.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

- Bij stalken of/en chantage
- Bij diefstal
- Er zijn ruzies en vechtpartijen tussen cliënten.
- Bij persoonlijke bedreigingen tegen uzelf of uw gezin

6.1 Hoe dit aanpakken?

- De cliënt tactvol maar duidelijk wijzen op zijn ongewenst gedrag waarna het gesprek verder kan gaan.
- Indien het ongewenst gedrag blijft aanhouden moet het gesprek beëindigd worden.
- Indien nodig: schakel hulp in!
- Geef de duidelijke boodschap aan cliënt dat hij niet meer gewenst is.
- Indien cliënt geen gevolg geeft aan dit verzoek, wordt de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende ingeschakeld of indien niet bereikbaar schakel dan de politie in.
- De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende geeft cliënt dezelfde boodschap: de dienst tolereert dit gedrag niet en cliënt moet de dienst verlaten.
- Indien cliënt de dienst niet verlaat, schakelt de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende de politie in.
- Indien men de gegevens kent van de cliënt krijgt hij/zij een brief met berisping, getekend door de directeur.

7. Eerste acties te ondernemen na feiten van agressie

De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende zorgt voor het herstel van de veiligheid. Eventueel oproepen van de politie.

De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende heeft een eerste gesprek met de medewerker. In dit gesprek wordt uitgemaakt of er klacht wordt ingediend bij de politie. De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende verwittigt in geval van noodzaak de spoeddienst.

Handvaten voor eerste gesprek:

- Tijd vrij maken
- De medewerker zijn/haar verhaal laten vertellen (ventileren)
- Emotioneel steunen
- Luisteren naar de emoties
- Betrokkene laten ontladen
- Eventueel praktische zaken regelen zoals informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer,...

Het is ook van belang dat er door de collega's begripvol wordt gereageerd. Het is tevens de taak van de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende om gepaste professionele hulp aan te bieden. Dit kan onder de vorm van:

- Medische hulp
- Psychologische hulp

Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

7.1 Aangifte bij de politie

Aangifte gebeurt altijd bij volgende omstandigheden:

- Materiële schade, waarbij herstel nodig is
- Lichamelijke verwondingen
- Bedreigingen, via samenspraak met rechtstreekse/beschikbare leidinggevende

Bij ernstige situaties zullen we een proces verbaal (pv) laten opstellen, een pv op naam van onze organisatie Voordeel van een pv is dat je een kopie van de pv in handen krijgt, hou er anderzijds rekening mee dat bedreigingen op zich meestal geseponneerd worden, deze pv is echter van belang indien er achteraf nog iets voorvalt).

Aangifte gebeurt samen met de leidinggevende:

- De medewerker bezorgt een medisch attest, indien dit reeds voorhanden is.
- De medewerker vraagt een kopie van het proces verbaal.
- De medewerker vraagt om de woonstkeuze op adres te zetten van organisatie.
- Indien nodig zijn camera beelden beschikbaar bij ICT. Verwittig ICT of de preventieadviseur binnen de 48 uur zodat ze de beelden kunnen bewaren voordat ze overgeschreven worden.

De leidinggevende evalueert of er andere maatregelen moeten genomen worden. Een leidinggevende kan de cliënt doorverwijzen naar een andere medewerker indien de situatie onwerkbaar wordt. Hij/zij kan een cliënt een time-out geven van een bepaalde periode.

Agressieve feiten worden altijd in de cliënt zijn dossier (indien van toepassing) vermeld, zodoende als deze cliënt in de toekomst doorverwezen wordt naar een andere medewerker, deze op de hoogte is.

8. Nazorg

8.1 Opvolging slachtoffer op de dienst

Na elk incident, hoe zwaar het ook weegt, is opvang en nazorg nodig. Collega's, leidinggevend en externe deskundigen kunnen snel ingezet worden. Het is belangrijk dat de leidinggevende regelmatig bij de medewerker die slachtoffer werd van agressie, toetst hoe deze de situatie verwerkt en er mee omgaat:

- Vragen hoe het slachtoffer zich voelt
- Navragen hoe hij/zij thuis werd opgevangen
- Informeren over de verwerking en verwerkingsreacties
- Informeren over reacties uit de omgeving (privé en werk)
- Bespreken hoe het werk hervat wordt

Wanneer er sprake is van posttraumatische klachten dient de leidinggevende dit te bespreken met het slachtoffer en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aan te bieden.

De situatie kan ook in team te worden gebracht zodat alle medewerkers geïnformeerd kunnen worden over wat er precies gebeurd is. Dit geeft de gelegenheid aan het slachtoffer en aan de collega's om hun ervaringen en/of emoties te uiten.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

8.2 Opvolging van agressor

Niet alleen voor opleiding en training, maar ook voor het opvolgen van ongepast gedrag blijven we samenwerken met externe experts. Het is belangrijk dat naar de agressor toe de grenzen duidelijk gesteld worden. Wanneer de rust hersteld is, kan de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende een afspraak maken met de agressor om een gesprek te voeren met de bedoeling het gedrag van de agressor te berispen. Tijdens dit gesprek worden ook de genomen maatregelen meegedeeld (vb. er werd een proces verbaal opgemaakt).

Belangrijk is dat het om een disciplinegesprek gaat. Het gesprek omtrent het verdere verloop van de hulpverlening wordt gevoerd tussen agressor en medewerker. Aan de agressor wordt ook een brief gestuurd (indien gegevens gekend) om zijn gedrag te berispen, ondertekend door de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende en de directeur. Daarna kan de agressor een nieuwe afspraak maken (indien van toepassing) met de medewerker die zijn dossier verder zal behandelen om de hulpverlening opnieuw op te nemen.

8.3 Weren van een agressor

Het verbieden van de toegang tot gebouwen van Kortrijk gebeurt bij ernstige gevallen van agressie. Deze beslissing van het bestuur, die de leidinggevende aan de cliënt betekent, gebeurt op basis van een verslag.

Wanneer wordt iemand geweerd?

Elk geval van agressie wordt geregistreerd. De rechtstreekse/beschikbare leidinggevende voert daarna een gesprek met de medewerker. Tijdens het gesprek met de medewerker, wordt gepeild hoe 'bedreigend' de agressie is ervaren. Van zodra er sprake is van fysieke agressie, bv. het gooien van objecten naar andere mensen, weert men de cliënt uit de gebouwen via de geijkte procedure. Een verslag naar het bestuur toe, gebeurt in samenwerking met de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende. Soms kan zo'n verslag opgesteld worden na de gradatie te hebben afgetoetst bij de betrokken medewerker in geval van verbale agressie (bv. bedreigingen).

Indien het klantencontact vast loopt kan de rechtstreekse/beschikbare leidinggevende vragen aan een andere medewerker om de cliënt verder te begeleiden of ondersteunen. Bij een cliënt die de toegang tot het gebouw is ontzegd, kan er enkel een gesprek plaats vinden in het politiekantoor.

Wat als een geweerde cliënt toch langskomt?

Het baliepersoneel is op de hoogte. Ze vragen de persoon om het gebouw te verlaten, gaat hij/zij er niet op in, dan drukken ze de noodknop in en/of bellen ze onmiddellijk de politie.

9. Opvolging

Evalueren is de laatste en tevens de eerste stap in het beleidsproces. Onverwachte resultaten komen aan het licht, we merken verschillen tussen verwachte en behaalde resultaten en we kunnen nieuwe doelstellingen bepalen. Als doelen niet of onvoldoende gehaald zijn, kan het actieplan voor het nieuwe jaar bijgesteld worden. In deze fase is terugkoppeling naar de medewerkers zeer belangrijk.

Medewerkers moeten betrokken zijn in het beleid rond omgaan met agressie. In een werkgroep, met leden uit alle groepen alsook de verantwoordelijke IDPBW, zal op regelmatige basis de problematiek in kaart gebracht en geëvalueerd worden. Organisatorische – en materiële maatregelen kunnen per cluster of deelwerking uitgewerkt worden. Deze worden afgetoetst bij directie en IDPBW.

9.1 Opvolging door IDPBW

Feiten van ongewenst grensoverschrijdend gedrag van derden moet altijd aangegeven worden aan de interne dienst preventie en bescherming (IDPBW).

De link naar het aangifte formulier vind je [hier](#)

Om zicht te krijgen op de mate en omvang van agressie, is het noodzakelijk dat alle voorvallen, ook minder ernstige gevallen, geregistreerd worden. Met deze gegevens wordt een overzicht gemaakt die kan bijdragen tot een betere beheersing van agressievoorvallen in de toekomst. Het is dan ook van groot belang dat de formulieren in alle gevallen gebruikt en volledig ingevuld worden.

Indien je de check “heeft u behoefte aan een nagesprek?” aankruist in het aangifte formulier, zal de preventieadviseur contact met u opnemen voor een verdere opvolging. Voor een eerste gesprek mag u ook altijd een vertrouwenspersoon van het zorgteam raadplegen. Zij gaan u ook doorverwijzen indien dit nodig blijkt. Uiteindelijk kunnen er een drietal gesprekken met een preventieadviseur psychosociaal van onze externe dienst geregeld worden moest dit nodig blijken.

Let wel, een aangifte wordt met de nodige privacy behandeld. De preventieadviseur zal nooit deze aangifte doorsturen naar uw rechtstreekse/beschikbare leidinggevende. Indien je deze wel kenbaar wenst te maken, moet je bij het doorsturen van de aangifte uw rechtstreekse/beschikbare leidinggevende in kopie (CC) plaatsen.

Indien er fysische of psychische letsels zijn, kan een geval van ongewenst grensoverschrijdend gedrag aangegeven worden als een arbeidsongeval om werkverlet en medische kosten te vergoeden.

9.2 Opvolging bestuur, werkgroep en teams

Prioriteiten leggen in de gevonden knelpunten en oplossingen kiezen.

In het globaal preventieplan, dat de knelpunten en de risicofactoren aantoont, zal jaarlijks een actieplan opgesteld worden. Beide plannen omvatten een probleemomschrijving (resultaten uit een risicoanalyse), de te nemen maatregelen en de prioritaire doelstellingen met tijdsbepaling.

Bij het toekennen van prioriteiten zijn een aantal overwegingen van belang:

- Wat is het risico als een knelpunt blijft voortbestaan?
- Welk belang hechten medewerkers en management aan het oplossen van een knelpunt?
- Wat zijn de wettelijke vereisten?

Het bestuur wordt minimaal jaarlijks geïnformeerd over de evolutie van de agressie in onze instellingen. Zij krijgen de aantallen en type incidenten die gebeurden door via het jaarverslag van de IDPBW. Indien de ernst het vereist zal IDPBW het bestuur advies uit brengen over onmiddellijk te nemen maatregelen.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be

De werkgroep zal verdere evolutie opvolgen en 6 maandelijks samenkomen om verdere maatregelen of mogelijkheden te bespreken. Regelmatig worden er sensibiliseringscampagnes georganiseerd vanuit deze werkgroep.

De nodige activiteiten en opdrachten, alsook de middelen, de taken en de verantwoordelijkheden zijn in het actieplan opgenomen. Het plan vermeldt tenslotte ook hoe de plannen geëvalueerd en bijgestuurd zullen worden.

Op de teams wordt agressie een vast topic, waar men feiten kan bespreken en eventueel maatregelen kan voorstellen.

IDPBW

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Buda BIS, Budastraat 27 | 8500 Kortrijk
www.kortrijk.be