

AGRESSIEPROTOCOL STAD MECHELEN

1. Waarom een agressieprotocol?

Agressie op de werkvloer vormt de dag van vandaag meer en meer een maatschappelijk probleem, waar zowel privé als overheidsinstanties mee te maken krijgen. Medewerkers komen regelmatig in aanraking met agressief gedrag van bezoekers (agressie door derden), dat zich uit in diverse vormen. Het is meer dan ooit van belang om een veilige werkomgeving te creëren.

Dit protocol beschrijft hoe men preventieve maatregelen kan nemen, maar ook de handelingswijze tijdens en nadat een geweldsincident zich voordoet. We reiken hiermee een praktisch en actiegericht instrument aan waar medewerkers en leidinggevende(n) hun handelingen op afstemmen.

Medewerkers, leidinggevende en het management zijn op de hoogte van de procedures en zetten deze afspraken in in de praktijk. Dit protocol wordt organisatie breed toegepast. Dit resulteert in een eenduidige manier van aanpak van incidenten.

Door in te zetten op deze preventieve maatregelen en correcte handelingen, voorkomen we incidenten of houden we ze zo laag mogelijk.

Dit agressieprotocol heeft een grote meerwaarde voor de verschillende actoren van onze organisatie. Medewerkers krijgen handvaten om om te gaan met agressief gedrag, bezoekers worden aansprakelijk gesteld voor hun gedrag, leidinggevende en hoger management zorgen voor correcte opvolging en nemen preventie acties.

2. Wat is agressief gedrag?

Onder agressie door derden op het werk, kunnen we het volgende verstaan: "Elke feitelijkheid waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk".

Dit omvat dus fysiek geweld, maar ook verbaal geweld, bedreigingen, vernederingen, beledigingen,... Het gaat om een eenmalig feit of herhaaldelijke feiten.

Agressie door derden is een agressie op het werk door een bezoeker. Zoals vb klanten, burgers, externe medewerkers, leveranciers,...

Wat is grensoverschrijdend gedrag?

- Geweld op het werk: een incident waarbij je psychisch of fysiek bedreigd of aangevallen wordt op de werkvloer. Dit kan zowel lichamelijk als psychisch.
- Pesterijen op het werk: is eenmalig of herhaaldelijk gedrag die je persoonlijkheid, waardigheid of fysieke/psychische integriteit aantast bij de uitvoering van je werk.

Vormen van pesten:	<ul style="list-style-type: none"> - Bedreigingen - Vijandigheid - Beledigingen - Vernederen - Kwetsen
Hoe kan dit tot uiting komen?	<ul style="list-style-type: none"> - Woorden/verbaal - Bedreigingen - Handelingen - Gebaren - Schriftelijk
Kan verband houden met:	<ul style="list-style-type: none"> - Leeftijd - Burgerlijke staat - Geboorte - Vermogen - Geloof - Levensbeschouwing - Politieke overtuigingen - Syndicale overtuigingen - Taal - Gezondheidstoestand - Handicap - Fysieke of genetische eigenschap - Sociale afkomst - Nationaliteit/afkomst - Huidskleur - Geslacht - Seksuele geaardheid - Genderexpressie en genderidentiteit

- Ongewenst seksueel gedrag op het werk: is elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard.

Enkele voorbeelden van agressief gedrag op de werkvloer:

- De bezoeker is niet aanspreekbaar door middelengebruik
- De bezoeker heeft geen afspraak maar eist onmiddellijk geholpen te worden
- De bezoeker doet racistische uitspraken
- De bezoeker verhoogt zijn stem en gebruikt ongepaste woordenschat
- De bezoeker bedreigt medewerker door fysiek contact vb duwen, slaan, trappen

3. Wat zijn de uitgangspunten van onze organisatie?

De uitgangspunten die wij hanteren bij agressie, geweld en bedreiging zijn:

- **2.1. Het bestuur staat achter haar medewerkers en straalt dit ook als zodanig uit.**

Het bestuur spant zich maximaal in om de veiligheid van zowel medewerkers als andere personen te vrijwaren.

Bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus alarmprocedures, slimme inrichting, opleiding omgaan met agressie. Maar ook door het opstellen van dit agressieprotocol.

- **2.2. Agressie hoort niet bij je werk: de norm is nultolerantie.**

Als werkgever bieden wij iedereen een veilige en gezonde werkplek aan en agressie hoort daar niet bij.

Agressie is niet onvermijdelijk, het is een gedrag waarvoor iemand kiest. De norm, bepaald door de organisatie, is: agressie wordt niet geaccepteerd. Deze norm geldt voor alle medewerkers en er wordt niet zelf bepaald wat wel of niet van de bezoeker wordt getolereerd.

We kiezen een algemene aanpak voor de hele organisatie om zo verwarring te voorkomen, zowel bij bezoekers als bij medewerkers.

4. Hoe kan ik agressie voorkomen?

Door medewerkers

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers binnen de organisatie. Met een professionele en klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en vlotte communicatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening naar bezoekers.

Wees je bewust van je voorbeeld functie. Door zelf het goede voorbeeld te geven, zet je anderen aan om dit te volgen.

Op die manier voorkomen we agressieve/gewelddadige situaties.

Door leidinggevende

De leidinggevende(n) zorgt voor een goede voorlichting en biedt opleidingen aan aan medewerkers als preventieve maatregel. Er wordt veel aandacht besteed aan het opleiden van medewerkers in het herkennen van en omgaan met emoties en vormen van agressief gedag. Afhankelijk van de aard en risico's van de werkomgeving, volgen medewerkers en leidinggevendenden een opleiding die wordt aangeboden door het bestuur

Een exemplaar van het agressieprotocol wordt in elke werkruimte voorzien en medewerkers worden hiervan op de hoogte gesteld.

Nieuwe medewerkers worden op de hoogte gesteld van dit protocol.

Er is feitenregister aanwezig waar meldingen verzameld worden. Op basis daarvan worden preventieve maatregelen genomen. De leidinggevende doet melding van alle voorvallen via het meldingsformulier voor agressie door derden.

Door bezoekers

Bezoekers volgen de voor hen opgestelde huis-en gedragsregels.

We hanteren onderstaande normen:

- Afspraken: Bezoekers die niet op een gemaakte afspraak kunnen komen, geven dit tijdig door aan hun maatschappelijk assistent of contactpersoon.
- Aanwezig: in de spreekkamers en aan de balie worden in principe alleen bezoekers toegelaten die relevant zijn voor het gesprek in kwestie.
- Drank- en drugsgebruik: bezoekers onder invloed van drank of drugs worden geweigerd.
- Honden en andere huisdieren: zijn niet toegelaten. Honden zijn alleen toegelaten als de bezoeker voor hulp op de hond is aangewezen.
- Roken: het is niet toegestaan in openbare gebouwen te roken.
- Omgangsvormen : medewerkers behandelen de bezoekers met openheid, integriteit en respect. De bezoeker behandelt de medewerker overeenkomstig. Luid roepen, schelden, beledigen, discrimineren zijn absoluut uit den boze.
- Agressie: agressief gedrag wordt niet getolereerd.

5. Hoe omgaan met agressie?

Handelingen

Mogelijke stappen indien de situatie escaleert. Deze stappen volgen elkaar op indien het doel van de handeling, namelijk de situatie de-escaleren, niet bereikt wordt.

1. Waarschuwing

Door de bezoeker te waarschuwen, geef je aan dat de grens overschreden is. Dit kan mondeling tijdens het gesprek met als doel om het agressief gedrag om te buigen en binnen je grenzen te blijven. Indien deze waarschuwing geen positief effect heeft, beëindig je het gesprek en vraag je om de ruimte te verlaten.

De waarschuwing kan ook schriftelijk, waarbij de bezoeker een brief krijgt dat het gestelde gedrag niet getolereerd wordt.

Je stelt de bezoeker in beide gevallen op de hoogte van de maatregelen die genomen zullen worden naar aanleiding van het incident.

2. Ordegesprek
Dit gesprek maakt het probleem bespreekbaar en voorkomt herhaling. Dit gesprek wordt gevoerd samen met de aanwezige leidinggevende(n). Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt om verdere dienstverlening mogelijk te maken.

3. Ontzegging van toegang tot gebouw
Indien de waarschuwing of een ordegesprek niet helpen, wordt overgegaan naar deze handeling.
De bezoeker krijgt, voor een bepaalde periode, een toegangsverbod opgelegd. Het toegangsverbod staat los van de stopzetting van de dienst en hulpverlening. Dit verbod dient om een duidelijk signaal te geven dat dergelijk gedrag niet wordt geaccepteerd en garandeert de veiligheid van de medewerkers en andere betrokkenen.

4. Aangifte bij politie
Bij ernstige bedreigingen, vernielingen en/of fysieke agressie wordt een aangifte gedaan bij de politie. De aangifte gebeurt door de medewerker, eventueel samen met de leidinggevende. Indien er getuigen zijn, worden deze ook gevraagd een aangifte te doen. In samenspraak met de politie wordt besproken welke opvolging de bezoeker krijgt. De politie kan de beelden opvragen van camera's die aanwezig zijn op de betreffende site.

5. Melding algemeen directeur
Bij ernstige feiten wordt de algemeen directeur op de hoogte gesteld. Hij zal oordelen of de interne camerabeelden bekeken worden en of de organisatie zich burgerlijke partij stelt en eveneens aangifte doet bij de politie. Het aangiftedossier bevat alle beschikbare informatie en getuigenissen.

Draaiboek bij specifieke vormen van agressie

VORM VAN AGRESSIE	GEDRAG VAN BEZOEKER	HOE TE HANDELEN
VERBALE AGRESSIE	Telefonische agressie	<ul style="list-style-type: none"> → Bezoeker wijzen op agressieve toon → Melden dat, als het gesprek zo wordt verder gezet, het contact verbroken wordt → Helpt niet? Verbinding verbreken → Belt opnieuw met zelfde toon? Doorverbinden naar leidinggevende
	Schriftelijke agressie	<ul style="list-style-type: none"> → Vraag gesprek aan met bezoeker → Spreek bezoeker aan over de toonzetting → Bij herhaling: melden bij leidinggevende → Waarschuwingsbrief kan opgemaakt worden

	Emotioneel gedrag/ emotionele agressie	<ul style="list-style-type: none"> → Gedrag herkennen en erkennen → Laat merken dat verhaal gehoord is → Toon begrip voor de emotie → Als bezoeker rustig is, verduidelijk argumentatie → Indien bezoeker emotioneel blijft reageren, melden dat er niets aan kan veranderd worden → Voorstel gesprek op ander moment te hervatten <p>Indien dit overgaat naar agressief gedrag → ga verder met handelingen 'verbale agressie'</p>
	Verbaal agressief gedrag	<p>Vb. schelden, discrimineren, hinderlijk gedrag,...</p> <ul style="list-style-type: none"> → Probeer de situatie te stabiliseren door bezoeker aan te spreken → Als dit niet lukt, gesprek afbreken en vragen de ruimte te verlaten → Als dit niet lukt, leidinggevende inschakelen → Indien nodig: aangifte bij politie
FYSIEKE AGRESSIE	Vernieling	<ul style="list-style-type: none"> → Beëindig het gesprek → Breng jezelf en collega's in veiligheid → Verwittig leidinggevende → Vraag om ruimte te verlaten → Bel politie + maak aangifte → Afdelingshoofd bepaalt verdere maatregelen
	Fysiek geweld	Idem vorige

6. Wie is verantwoordelijk voor de nazorg?

Wanneer er zich, ondanks de preventie maatregelen, toch een incident voordoet is het van uiterst belang om aandacht te besteden aan de nazorg. Dit is opnieuw een gedeelde verantwoordelijkheid om zo de beste nazorg te voorzien voor het slachtoffer.

De medewerker

- Maakt melding van het incident bij zijn leidinggevende
- Registreert incident via het meldingsformulier, eventueel met hulp van de leidinggevende;
- Vraagt psychologische of andere ondersteuning indien nodig

De leidinggevende

- Bij een geweldsincident: ondersteunt en begeleidt medewerker en neemt passende maatregelen;

- Bij een agressie-incident: zorgt voor een gedegen opvang van de betrokken medewerker(s) en/of andere betrokken personen;
- Helpt de medewerker bij de registratie indien gewenst;
- Verwijst door naar vertrouwenspersonen of externe preventiedienst, indien nodig.
- Twee à drie weken na het incident dit met de betrokkene(n) evalueren en ook vastleggen;
- De leidinggevende verwittigt de (algemeen) directeur, de preventieadviseur, de personeelsdienst,... Indien de specifieke situatie dit vereist.
- Specifieke situatie voor Sociaal Huis: leidinggevende communiceert het toegangsverbod naar het bcSZ en de verschillende werkingen van het Sociaal Huis, incl. de receptie.

Algemeen Directeur

- Bepaalt of de stad zich al dan niet burgerlijke partij stelt.

Interen preventieadviseur

- Is verantwoordelijk om een feitenregister bij te houden voor het verzamelen van alle incidenten.
- Rapporteert jaarlijks aan de federale overheidsdiensten
- Oordeelt of er bijkomende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen

Externe preventiedienst

- De externe dienst ondersteunt de medewerker en zorgt voor psychologische hulpverlening indien gewenst.