

## **Inleiding**

### **1. Wat verstaan we onder agressie?**

- Verschillende vormen van agressie
- Frustratie-agressie en instrumentele agressie
- Algemene kijk op agressie
- Langetermijn: hoe gaat het verder met medewerker en cliënt?
- Het agressieprotocol
  - Waarom een agressieprotocol en hoe het te gebruiken?
  - Wanneer treedt het agressie protocol in werking?

### **2. “Voorkomen is beter dan genezen” - tips om een crisis te voorkomen.**

- 2.1 Train jezelf in communicatietechnieken
- 2.2 Praktische tips om agressie-incidenten te vermijden of in de kiem te smoren bij gesprekken in de gespreksruimtes
- 2.3 Praktische tips bij huisbezoeken
- 2.4 Praktische tips bij een onaangekondigd huisbezoek/ controle

### **3. Wat als zich een incident voordoet?**

- Gouden regel: gebruik je gezond verstand.
- Schema 1: Agressie in de gespreksruimten
- Schema 2: Persoonlijke contacten aan het onthaal
- Schema 3: Wat te doen bij alarm?
- Schema 4: Telefonische benadering

### **4. Opvang en nazorg van de slachtoffers bij een incident**

- 4.1 Opvang en opvolging van slachtoffer(s) tijdens de acute fase
- 4.2 Opvang vlak na de acute fase
- 4.3 Opvang binnen de 72 uur of 3 dagen na het incident
- 4.4 Opvolging 3 maanden na het incident
- 4.5 Contactpersonen voor professionele hulp
  - Leidinggevende
  - Vertrouwenspersoon
  - Arbeidspsycholoog
  - Eigen psycholoog
  - EHBO-medewerkers

### **5. Registratie en administratie**

- 5.1 Agressieformulier/ register van geweld door derden
- 5.2 Aggressieregister van geweld door derden en communicatie met bestuur
- 5.3 Aangifte bij politie
- 5.4 Registratie in Neptunus
- 5.5 Verzekeringen

### **6. Opvolging van de agressor**

- 6.1 Ordegesprek
- 6.2 Agressiebrief
- 6.3 Aangepaste maatregelen
- 6.4 Staking van de dienstverlening

**7. Beslissingen na een incident**

**8. Praktijkmomenten**

**9. Vluchtwegen**

**10. Headliners uit agressiecurcussen**

**Bijlagen:**

Bijlage 1: Agressie in de gespreksruimten

Bijlage 2: Persoonlijke contacten aan het onthaal

Bijlage 3: Wat te doen bij alarm?

Bijlage 4: Telefonische benadering

Bijlage 5 Adviezen aan bestuur en dienst patrimonium

Bijlage 6: Vluchtwegen

Bijlage 7: Agressieformulier

## **1. Wat verstaan we onder agressie: inleiding en algemene kijk op agressie**

### *Verschillende vormen van agressie.*

Agressie kan meerdere vormen aannemen: verbale agressie, fysieke agressie, stalking, dienstverlening onder druk, psychische agressie,... Dit kan zich uiten in schreeuwen, vloeken, met voorwerpen gooien, persoonlijke bedreigingen, voortdurend dicteren wat er dient te gebeuren, het gebouw niet willen verlaten, dreigen met een scherp voorwerp of wapen, iets in brand proberen te steken,...

Agressie is iets anders dan boosheid. Mensen mogen boos zijn. Zij willen gehoord worden en begrip krijgen voor hun situatie.

In tegenstelling tot boosheid is agressie erop gericht om medewerkers te kwetsen of om de regie over de situatie te nemen. Het is deze vorm van agressie dat we niet dulden in onze organisatie.

### *Frustratie- agressie en instrumentele agressie*

Vaak is agressie niet enkel een gevolg van frustraties maar heeft het ook een instrumenteel karakter, bedoeld om zaken naar de hand van een persoon/ hulpvrager te zetten.

Het is daarom belangrijk om steeds de bedoeling te controleren: reageert iemand uit frustratie of boosheid? Of handelt hij om de zaken naar zijn hand te zetten of om jou persoonlijk te kwetsen?

Als het alleen maar frustraties zijn of boosheid, probeer je de situatie te kalmeren (= de-escaleren). Door de manier van je communicatie, door begrip te tonen, door je in te leven in iemands verhaal, door samen naar oplossingen te zoeken,... gaat de situatie de-escaleren. Je merkt dan dat de pijlen niet (meer) op jou gericht zijn. De persoon is gewoon boos omwille van de situatie. Jullie kunnen samen oplossingen zoeken.

Uitingen van frustraties of boosheid worden pas een gevaar als deze voortdurend blijven aanhouden en zich meer en meer tegen jezelf, als medewerker beginnen keren.

Ook als de hulpvrager handelt om dingen naar zijn hand te zetten, dan is dit een vorm van (instrumentele) agressie die onmiddellijk moet worden gestopt. Instrumentele agressie kan zich uiten door : anders behandeld willen worden, sneller geholpen willen worden, meer willen krijgen dan gebruikelijk is,... en dit op een zodanig eisende manier claimen dat het agressie wordt.

Dergelijke situaties kan je stoppen door een manier te zoeken om zelf (opnieuw) regie te krijgen en te houden, vb huisregels duidelijk benoemen, procedures uitleggen, het gesprek beëindigen,...

### *Algemene kijk op agressie*

Nu en dan – gelukkig niet al te vaak- worden medewerkers geconfronteerd met agressief gedrag van personen die de situatie naar hun eigen hand proberen te zetten. Agressie (zoals roepen, dreigen, met dingen gooien, voorkeursbehandelingen afdwingen,...) wekt automatisch angst op bij medewerkers. En angst hoort niet thuis in professionele relaties. Angst zorgt ervoor dat er anders gereageerd wordt dan normaal. Een professionele organisatie streeft naar gelijke behandeling van cliënten en eigen regie over de situatie door de medewerkers.

Vaak worden medewerkers getraind in communicatietechnieken om te kunnen omgaan met veeleisende klanten.

Het de-escaleren, begrip tonen, regels uitleggen, samen zoeken naar oplossingen,... is iets dat vaak van nature uit gebeurt bij mensen. Hulpverleners en zorgkundigen krijgen dit in hun opleiding. Onthaalmedewerkers worden hierop vaak gescreend bij selecties.

Nog belangrijker dan medewerkers te trainen in communicatie, is het aanspreken van klanten op hun ongewenst gedrag. Dit is iets wat vaak vergeten wordt. Nochtans is dit van belang om herhaling te vermijden.

Een tweede item dat vaak vergeten wordt, is dat medewerkers expliciet de opdracht krijgen van het bestuur om instrumentele agressie en aanhoudende frustraties gericht op de persoon van de

medewerker onmiddellijk te stoppen. Medewerkers moeten dan duidelijke grenzen stellen. Het is niet hun persoonlijke keuze maar de opdracht van de organisatie om agressie te weren door grenzen te stellen.

Deze kijkt op agressie vergt een sterke gedragenheid bij alle medewerkers, maar vooral ook bij het bestuur. Het beleid moet achter de grenzen staan die medewerkers in een concrete situatie stellen. Op welke manier er grenzen worden gesteld kan verschillend zijn van persoon tot persoon en van situatie tot situatie. Er is niet één juiste strategie. Medewerkers zoeken een manier die bij hen past. Medewerkers kunnen grenzen stellen door bijvoorbeeld het gesprek te beëindigen, door weg te gaan, de telefoon neer te leggen, de attentieknop in te drukken, de politie te bellen, ... Medewerkers moeten weten dat het oké is voor de organisatie als zij dergelijke grenzen stellen. Zij worden hierover achteraf niet op hun vingers getikt. Meer nog, het is niet hun persoonlijke keuze maar hun opdracht om in bepaalde situaties duidelijke grenzen te stellen.

#### *Lange-termijn: hoe gaat het verder met medewerker en cliënt?*

Medewerkers mogen grenzen stellen. Leidinggevenden mogen de cliënt aanspreken op hun ongewenst gedrag in een zogenaamd ordegesprek.

We hebben snel de neiging om te denken dat dit de relatie tussen medewerker en cliënt (nog meer) verstoort.

Grenzen stellen door medewerkers of personen aanspreken op hun ongewenst gedrag betekent echter niet dat de relatie hierdoor verstoort. Het biedt alleen transparantie. Aan de hulpvrager wordt duidelijk gemaakt waaraan we ons storen en wat we in de toekomst veranderd willen zien. Het geeft de cliënt inzicht wat zijn communicatie met anderen doet. We willen vooral duidelijk maken hoe we in deze organisatie met mekaar omgaan. Door een spiegel voor te houden, door effecten van bepaalde ongewenste communicatie te benoemen, maken we expliciet kenbaar dat we dit soort gedrag niet kunnen toestaan.

We geven de persoon kansen om zijn gedrag te corrigeren. Onze dienstverlening en hulpverlening blijft voor hem beschikbaar, als het gebeurt volgens onze gangbare omgangsvormen. Het uiteindelijke doel is dat de relatie tussen hulpvrager en cliënt hiermee juist versterkt.

#### *Het agressieprotocol*

##### *Wanneer treedt het agressieprotocol in werking?*

Dit agressieprotocol treedt in werking als het gaat over frustraties van de cliënt gericht op jezelf als persoon. Dit agressieprotocol treedt ook in werking bij alle doelbewuste, eisende instrumentele handelingen van een hulpvrager om dingen naar zijn eigen hand te zetten.

Als we het over een agressie-incident hebben, dan gaat het niet over kortstondige frustraties van een cliënt. Een cliënt mag boos zijn op zijn moeilijke situatie, of omdat hij het gevoel heeft dat hem onrecht wordt aangedaan. Een cliënt mag boos zijn omdat hij bijvoorbeeld vindt dat hij niet voldoende geholpen wordt.

Deze situaties worden niet beschouwd als een 'incident' en worden niet geregistreerd. Uiteraard is het wél van belang om na moeilijke gesprekken, even te ventileren bij een collega of leidinggevende. Een cliënt die boos is omdat hij bijvoorbeeld het gevoel heeft dat hij niet voldoende geholpen wordt en hiervan jou persoonlijk als schuldige ziet, vervalt echter in agressie als hij zijn boosheid op jou begint uit te werken (vb door te roepen of te dreigen). Je checkt of zijn pijlen op jou als persoon gericht zijn of op de organisatie of situatie. Als hij aangeeft boos te zijn op de organisatie of situatie, zoeken jullie samen naar andere mogelijkheden, beroepsprocedures, hoorrecht,.... Blijft hij jou als schuldige zien, dan stop je het gesprek.

Soms is het verschil tussen boosheid en agressie ook niet altijd even duidelijk. Bespreek daarom elke situatie met je leidinggevende. Samen kunnen jullie bekijken wat en of er iets dient te gebeuren.

De grens tussen boosheid en agressie is vaak niet zwart – wit te trekken. Het ervaren van agressie is eveneens een zeer subjectief gegeven. Wat voor de één als agressief gedrag wordt gezien, wordt door de ander misschien niet als agressief gedrag gezien. Het team is maar zo sterk als zijn zwakste schakel; dus in principe moet daar de grens liggen.

Van het moment dat de medewerker de perceptie hebt geconfronteerd te worden met agressief gedrag is het voldoende om hiernaar te handelen en zichzelf in een 'veilige' situatie te brengen.

*Waarom een agressieprotocol en hoe het protocol gebruiken?*

1. Het agressieprotocol brengt medewerkers en bestuur op éénzelfde lijn. Het is oké voor de organisatie als medewerkers grenzen stellen in bepaalde situaties; het is oké voor de organisatie dat personen worden aangesproken op hun ongewenst gedrag. Een agressie-incident is niet alleen iets tussen medewerker en cliënt maar is een gedeeld probleem, waar ook leidinggevenden en bestuur een rol in hebben.
2. Het agressieprotocol geeft leidinggevende en medewerkers een kader of handvaten om op een juiste manier te reageren bij een agressie-incident.
3. Om incidenten kritisch tegen het licht te houden ten opzichte van het bestaande protocol. Zowel op aanleiding als op aanpak. Het voorliggend protocol is een groeiend/evaluerend document. Daar waar nodig wordt het protocol aangepast. Met regelmaat wordt aan medewerkers om feedback gevraagd.

## **2. “Voorkomen is beter dan genezen” - tips om een crisis te voorkomen.**

### **2.1 Train jezelf in communicatietechnieken**

Dit agressieprotocol gaat vooral over wat we kunnen doen tijdens en na een agressie-incident. Daarop ligt onze focus met dit document.

Het voorkomen van agressie-incidenten is uiteraard even belangrijk. Er bestaan verschillende communicatie- technieken en cursussen om meer grip te krijgen op bepaalde situaties (cursus geweldloze communicatie, motiverende gesprekstechnieken, klantvriendelijk onthaal,...).

Hulpverleners, onthaalmedewerkers en zorgkundigen moeten vaak ook negatieve boodschappen geven of mensen tot andere inzichten brengen. De manier waarop je dergelijke communicatie brengt, heeft veel effect op de hulpvrager.

Het is belangrijk voor jezelf en de dienst dat hier zeker ook op wordt ingezet door vormingen en trainingen. Maar het zou ons – voor dit protocol- te ver leiden om hier dieper op in te gaan.

Hieronder wél een aantal praktische tips, los van de communicatiestijl, om een incident te vermijden of in de kiem te smoren.

### **2.2 Praktische tips om agressie-incidenten te vermijden of in de kiem te smoren bij gesprekken in gespreksruimtes van Huis 30**

1. In duidelijke taal je grenzen kenbaar maken. Indien dit niet helpt moet je het gesprek beëindigen.
2. Als een medewerker vooraf problemen verwacht, kan hij/zij een teamlid of het diensthoofd op de hoogte brengen. Deze kan dan het gesprek meevolgen.
3. Hou je badge gebruiksklaar zodat je op elk moment naar de personeelszone kan gaan
4. Een collega moet bereikbaar en/of aanwezig zijn zolang er cliënten ontvangen worden of in het gebouw zijn.
5. Risicovolle gesprekken mogen uitsluitend tijdens de normale openingsuren gepland

worden.

6. Gebruik de attentieknop onder de bureau beter een keer te veel dan te weinig. Zorg dat je hem weet staan in elke gespreksruimte. Het is geen alarmknop maar een attentieknop. Bij het indrukken van deze knop gaat er een zacht geluid bij sociale dienst, onthaal en bij dienst financiën. Bovendien brandt er een licht in de bureel van sociale dienst (eiland 2), in de gang van sociale dienst (aan de poetsberging) en bij het onthaal. Op basis van deze signalen komen er enkele collega's polshoogte nemen zonder chaos te veroorzaken.
7. De vluchtwegen van de spreekruimtes en het onthaal moeten in je hoofd zitten.

### **2.3 Praktische tips bij huisbezoeken**

1. Een nieuwe cliënt ontvang je het best voor de eerste maal in de spreekruimte. Pas bij een tweede afspraak kan een huisbezoek.  
Uitzonderingen: thuisdiensten, opsporen van LAC-klienten, opsporen onderbeschermde klienten,...
2. Neem altijd een opgeladen gsm mee op huisbezoek en zorg dat deze altijd binnen handbereik is.
3. Risicovolle huisbezoeken doe je best niet alleen of vermijd je. Zet steeds de naam en het adres van de cliënt in de outlookagenda + de duur van het gesprek. Vraag ook aan een collega om je na een afgesproken duur even op te bellen.
4. Blijf altijd respectvol. Medewerkers van sociale dienst die de verschillende ruimtes van de woning willen bezichtigen vragen hiervoor toestemming aan de cliënt.
5. De locatie bij de cliënt thuis is je werkruimte op dat moment. Wat je in de spreekruimte niet zou toelaten, laat je op huisbezoek ook niet toe (kledij, roken, huisdieren). Je mag cliënten hierover aanspreken.
6. Verhoogt de spanning tijdens een gesprek, poog het gesprek dan neutraal te houden en sluit het zo tactvol mogelijk af en verlaat de woning.

### **2.4 Praktische tips bij een onaangekondigd huisbezoek/ controle van sociale dienst**

Een onaangekondigd huisbezoek kan een vertrouwensgesprek/ begeleidend gesprek zijn, maar ook controle-elementen inhouden.

Het huisbezoek is hier een "methodiek" om vaststellingen te doen. Ben je ervan bewust dat dit mogelijks frustraties kan opwekken bij cliënten.

Het blijft weliswaar nog altijd een "huisbezoek" en geen "huiszoeking".

Je bent geen politie of detective.

Ook voor onaangekondigde huisbezoeken gelden dezelfde regels als bij de aangekondigde huisbezoeken. Loopt de spanning te hoog op, probeer het gesprek dan zo tactvol mogelijk af te sluiten en verlaat de woning.

## **3. Wat als zich een incident voordoet?**

Gouden regel: gebruik je verstand.

Bestudeer bijgevoegde schema's en zorg dat ze goed in je hoofd zitten. De schema's zijn een hulp; geven je handvaten. De eerste gouden regel die echter altijd en overal geldt is "gebruik je gezond verstand." Grijp dus zeker niet halsstarrig terug naar de schema's. Het zijn handvaten. Bij de nabespreking van incidenten kan er echter wel steeds gecheckt worden of de schema's nog bruikbaar zijn.

Schema 1: Agressie in de gespreksruimten

Schema 2: Persoonlijke contacten aan het onthaal

Schema 3: Wat te doen bij alarm?

Schema 4: Telefonische benadering

#### **4. Opvang en nazorg van de slachtoffers bij een incident**

##### **4.1 Opvang en opvolging van het slachtoffer(s) tijdens de acute fase (als de agressor nog aanwezig is)**

- Het slachtoffer of een collega van de dienst zorgt voor een melding aan de leidinggevende.
- De leidinggevende of collega van de dienst brengt het slachtoffer naar een veilige plaats.
- Er wordt geluisterd naar het advies van het slachtoffer. Het incident wordt kort besproken tussen slachtoffer, leidinggevend en een beperkt aantal direct betrokken collega's. Als het slachtoffer aangeeft dat het genoeg is, dat de politie gebeld moet worden, mag hierover op dat moment geen discussie zijn. De leidinggevende speelt hierin een voorname rol om dingen op afstand correct in te schatten en te bespreken met de betrokkenen.
- Adviezen van veiligheidsdiensten worden onmiddellijk gevolgd. Je contacteert de veiligheidsdienst op het nummer 112.
- Was je slachtoffer van agressie, maar werd dit niet opgemerkt door collega's?
  - Deel jouw ervaring met collega's en leidinggevende! Geef aan dat het gedrag van een ander jou geraakt heeft en wat dit met jou deed. Er is hierin geen goed of slecht, zwak of sterk.

##### **4.2 Opvang vlak na de acute fase**

- De eerste opvang na een incident gebeurt door collega's van de dienst en leidinggevende. Leidinggevende en collega's van de dienst voorzien tijd voor opvang. Als de situatie erom vraagt laat de leidinggevende of een plaatsvervangend collega alles vallen waarmee hij/zij bezig is en zegt eventuele afspraken af. Hiermee laat je zien dat de medewerker belangrijk is.
- Geef emotionele ondersteuning: praat met de collega, vraag hoe het met hem gaat, vraag hoe hij de situatie beleefd heeft,...), laat betrokkene(n) ontladen,...
- Collega's zorgen voor voldoende communicatiemogelijkheden met significante anderen (collega's, familie,...).
- Hou de slachtoffers samen, zodat zij met elkaar kunnen praten over gevoelens zoals angst, hulpeloosheid, onmacht of schuld.
- De leidinggevende regelt eventueel praktische zaken zoals informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer,...
- Is er professionele hulp nodig?
  - Medische hulp
  - Psychologische hulp : Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan. Deze ondersteuning kan op verschillende manieren gebeuren (zie 4.5)

- De leidinggevende wordt altijd op de hoogte gebracht van elke vorm van agressie. Agressie wordt niet getolereerd. Agressie mag je niet 'gewoon worden'. Je wordt niet minder vatbaar voor agressie door 'ervaring'.
- De leidinggevende en de medewerker vullen samen het agressieformulier in (zie ook agressieformulier 5.1).
- De leidinggevende brengt één van de vertrouwenspersonen op de hoogte. Dit gebeurt aan de hand van het ingevuld agressieformulier.
- Bij erge agressiegevallen met fysieke en/ of psychologische schade vult de leidinggevende, samen met het slachtoffer ook een aangifte arbeidsongeval in. Dit voorval kan erkend worden als arbeidsongeval.

### **4.3 Opvang binnen de 72 uur of 3 dagen na het incident**

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
- Bespreken hoe het gaat op de job of hoe de job kan hervat worden (indien mogelijk)
- Geef aan het slachtoffer het gevoel dat hij/zij welkom is met eender welke vraag.

Belangrijk is dat het slachtoffer in vertrouwen kan praten.

Er moet de mogelijkheid zijn om te vragen om deze gesprekken te voeren met een andere persoon dan de leidinggevende, bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon. Samen met het slachtoffer zal de vertrouwenspersoon dan bekijken welke informatie wordt meegedeeld aan de leidinggevende.

Wanneer er sprake is van posttraumatische klachten moet de leidinggevende dit bespreken met het slachtoffer en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aanbieden. Hiervoor kan men beroep doen op Liantis. Voor raadplegingen bij een hulpverlener naar keuze is het akkoord van het Vast Bureau nodig. Er wordt naar het Vast bureau niet over inhoud gecommuniceerd.

### **4.4 Opvolging binnen de 3 maanden na het incident**

De leidinggevende organiseert een terugkoppelingsgesprek met alle betrokken slachtoffers.

### **4.5 Contactpersonen voor professionele hulp**

#### **1. Leidinggevende**

Coach sociale dienst en thuisdiensten: Natacha Theunis, 0477/96.14.44,  
natacha.theunis@diest.be

Leidinggevende onthaal: Ben Jonckers, 0494/88.55.45, ben.jonckers@diest.be

#### **2. Vertrouwenspersonen**

Voor de meest recente contactgegevens : zie intranet



Jos Beckers, 0477 / 83 05 48, jos.beckers@diest.be  
Karolien Winderickx, 0498/11.05.19, karolien.winderickx@diest.be

### **3. Arbeidspsycholoog Liantis:**

Voor de meest recente contactgegevens : zie intranet  
Liantis: 078/150 200 of een mailtje sturen naar [psy@liantis.be](mailto:psy@liantis.be)  
Preventieadviseurs psychosociale aspecten: Shobha Collin en Marie De Bruyn

### **4. Eigen psycholoog**

Voor raadplegingen bij een hulpverlener naar keuze is het akkoord van het vast bureau / schepencollege nodig. Je kan alleen naar een hulpverlener naar keuze gaan, na doorverwijzing van de arbeidspsycholoog. Het is belangrijk om eerst te passeren via de arbeidspsycholoog omdat deze hulpverlener voeling heeft met de werkplek en een eventuele rode draad ziet tussen verschillende incidenten. De arbeidspsycholoog kan dan aanbevelingen doen naar het bestuur.

Indien je na het bezoek aan de arbeidspsycholoog er voor kiest om een eigen hulpverlener in te schakelen, neem je contact op met je leidinggevende die hiervoor een ontwerpbesluit maakt in green valley. Er wordt naar het vast bureau/ schepencollege niet over inhoud gecommuniceerd. De leidinggevende maakt afspraken met het bestuur over grensbedragen, aantal sessies,... Na goedkeuring, neemt de werkgever je remgeld of persoonlijk aandeel ten laste.

### **5. EHBO- medewerkers van Huis 30**

Voor de meest recente contactgegevens : zie intranet

Nathalie Deflem  
Yvonne (Vonneke )Reniers  
Lieve Kelchtermans  
Robby Verbiest

## **5. Registratie en administratie**

### **5.1 Agressieformulier/ register van geweld door derden**

Om zicht te krijgen op de mate en omvang van agressie, is het noodzakelijk dat alle voorvallen, ook minder ernstige gevallen, geregistreerd worden.

Hierdoor ontstaat een overzicht waaruit gegevens te putten zijn die tot een betere beheersing van agressievoorvallen kunnen leiden.

Het is dan ook van groot belang dat de formulieren in alle gevallen gebruikt en volledig ingevuld worden.

Het formulier kan opgevraagd worden via intranet (zie link hieronder) en moet ingevuld worden door het slachtoffer, eventueel samen met de leidinggevende. Daarna wordt het door de leidinggevende doorgemailed naar één van de vertrouwenspersonen.

Link M- schijf sociale dienst en onthaal: <..\..\Aggressieprotocol Diest\Meldingsformulier agressie en geweld.doc>

Link N- schijf thuisdiensten: <N:\Aggressieprotocol Diest\Meldingsformulier agressie en geweld.doc>

## 5.2 Agressie- register van geweld door derden en communicatie met bestuur

De vertrouwenspersonen communiceren minstens halfjaarlijks aan het vast bureau/ schepencollege over het aantal en de ernst van agressie-incidenten. Deze halfjaarlijkse rapportage aan het bestuur is het agressieregister.

## 5.3 Aangifte bij de politie

### 1. Door het bestuur

Het bestuur doet aangifte in volgende situaties:

- Bij doodsbedreigingen
- Bij geweldpleging
- Bij het aanrichten van materiële schade of het toebrengen van lichamelijk letsels
- Na een incident indien slachtoffer en leidinggevende beoordelen dat een aangifte noodzakelijk is
- Na verschillende kleinere incidenten, indien slachtoffer en leidinggevende beoordelen dat een aangifte noodzakelijk is

Het bestuur doet enkel aangifte van de feiten met medeweten en toestemming van het slachtoffer, indien mogelijk. De politie zal dan ook steeds de medewerker nog horen indien deze werd vernoemd als slachtoffer.

Via het besluit van het vast bureau / schepencollege van 11 januari 2021 gaf het bestuur de toestemming aan alle leidinggevenden van de organisatie om in naam van de organisatie een klacht in te dienen bij de politie. Er steeds voorafgaandelijk overleg met de algemeen directeur (of vervanger) en/ of beleidscoördinator.

### 2. Door de medewerker

Je kan in iedere situatie - als je het nodig acht - ook zélf klacht indienen bij de politie.

Wanneer je klacht indient wegens incidenten tijdens de uitvoering van je taak gaat de politie akkoord met je woonstkeuze op het adres van de werkgever ([..\..\Agressieprotocol Diest\FW akkoord politie woonstkeuze op adres OCMW.docx.msg](#); [N:\Agressieprotocol Diest\FW akkoord politie woonstkeuze op adres OCMW.docx.msg](#)).

Je eigen privé-adres wordt dan niet opgenomen in het PV waardoor het ook niet naar de tegenpartij gaat. Je moet dit wel expliciet aan de politie-ambtenaar melden.

Vraag altijd een kopie van het verhoor en een attest van de klacht, zodat je dit later nog eens rustig kan nalezen.

Als je de kopie krijgt van het verhoor en daarin werd geen rekening gehouden met je vraag tot woonstkeuze, meld dit onmiddellijk aan de coördinator integrale veiligheid, Karolien Winderickx. Zij neemt dan contact op met de politie om het recht te zetten.

Indien stad/ OCMW als werkgever ook schade lijdt (bv kosten van materiaal of dokter, ziekte van een personeelslid,..) kan je hiervan ook akte laten nemen.

Breng je leidinggevende, vertrouwenspersoon en de algemeen directeur op de hoogte dat je een klacht heb ingediend.

## **5.4 Registratie in Neptunus (Enkel voor sociale dienst)**

In een aantal gevallen (zie 6.1) wordt er afgesproken dat de leidinggevende eerst een ordegesprek houdt met de cliënt voordat deze opnieuw een afspraak krijgt bij zijn hulpverlener.

Om je collega's hiervan op de hoogte te brengen, registreer je dit in Neptunus in de cliëntfiche. (Algemeen- cliënt: infoveld onderaan. )

De leidinggevende wist het infoveld nadat het ordegesprek plaats vond.

## **5.5 Verzekeringen**

Voer je een opdracht uit voor de dienst / de organisatie dan ben je verzekerd, ook al ben je op verplaatsing. Je zorgt best voor een 'geschreven' bewijs vooraleer je op verplaatsing vertrekt (prikklod en/ of outlookagenda).

Ook als het incident buiten de werkuren valt (vb tijdens middagpauze of in het weekend ) maar het incident is duidelijk een gevolg van de werkrelatie, ben je verzekerd door de werkgever.

De arbeidsongevallenverzekering dekt alle kosten (medische kosten, kosten van psycholoog,...) , behalve materiële kosten.

In de verzekering zit wel schade aan bv bril, protheses, ... materialen die je nodig hebt om te functioneren; maar geen schade aan persoonlijke materialen zoals GSM, auto, fiets, kleding,...

Het bestuur is principieel akkoord om ook het ten laste nemen van materiële schade ten gevolge van een werkgerelateerd agressie -incident te onderzoeken. Er moeten voldoende bewijzen zijn en de partijen moeten tot een onderling akkoord komen over de waarde. (Bv Er is een kras op je auto, toevallig na een agressie-incident maar niemand heeft het gezien.) Het vast bureau beslist situatie per situatie om al dan niet tussen te komen. De leidinggevende neemt hiervoor indien nodig initiatief na een incident.

Bij aangifte bij verzekering moeten persoonsgegevens (naam en privé-adres van de medewerker) in het verslag staan. De verzekeringsmaatschappij garandeert dat het adres van de medewerker niet gecommuniceerd wordt naar de cliënt indien er verdere stappen gezet worden.

## **6. Opvolging van de agressor**

Bij agressie-incidenten faalt niet de professional maar de agressor. Het is belangrijk dat de persoon weet wat zijn communicatie en zijn handelingen teweeg brengt. De persoon moet de gangbare omgangsnormen kennen. De persoon moet worden aangesproken om niet in herhaling te vallen.

De leidinggevende bespreekt met de medewerker welke strategie het meest aangewezen is bij het concrete incident.

### **6.1 Ordegesprek - uiterlijk 2 dagen na het incident**

In de meeste situaties zal een ordegesprek de beste manier zijn om de cliënt aan te spreken op zijn gedrag.

Het ordegesprek gebeurt niet door de hulpverlener maar door een vertegenwoordiger van de organisatie, met name het diensthoofd.

De leidinggevende gaat niet in op de inhoud van de hulp- of dienstverlening maar wel op de manier van omgaan met mekaar.

De leidinggevende doet een terugkoppeling van het ordegesprek aan de medewerker.

## 6.2 Agressiebrief

In sommige situaties is een agressiebrief meer aangewezen of kan er een combinatie zijn van gesprek en brief. De brief vertrekt de dag van het incident.

## 6.3 Aangepaste dienstverlening

In extreme situaties is het niet meer mogelijk dat één van de hulpverleners de cliënt te woord staat. In dat geval wordt de hulpverlening overgenomen door de leidinggevende en zullen er korte, duidelijke gesprekken zijn, gevolgd door schriftelijke communicatie. De leidinggevende beslist over de duur van de aangepaste dienstverlening.

De betrokken diensten (onthaal, sociale dienst en/ of thuisdiensten) moeten om de 4 maanden herinnerd worden welke cliënten dergelijke aangepaste dienstverlening nodig hebben. Daarnaast registreert de leidinggevende van sociale dienst dit ook in Neptunus (zie 5.4).

## 6.4 Schorsing van de dienstverlening

In extremis wordt de dienst- of hulpverlening gedurende een bepaalde periode geschorst. Een beslissing van het bestuur is noodzakelijk.

## **7. Beslissingen na een incident**

- De leidinggevende doet, indien nodig, direct na het incident voorstellen aan beleidscoördinator en algemeen directeur (vb deuren dicht houden).

- Indien de algemeen directeur (of vervanger) - bij wijze van hoogdringendheid - een beslissing neemt met impact op andere diensten, worden - indien nodig - alle personeelsleden van de betrokken diensten hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht. (vb voordeur op slot: ook dienst patrimonium, BKO, financiële dienst,... moet weten dat zij bezoekers dan niet mogen binnen laten maar dat bezoekers de parlofoon moeten gebruiken.)

- Adviezen van ordediensten worden gevolgd.

- De leidinggevende volgt de relatie tussen medewerker en cliënt verder op en grijpt indien nodig tijdig in.

## **8. Praktijkmomenten**

Minstens één keer per jaar wordt er een moment van praktijk georganiseerd. Dit kan een opleiding zijn, begeleid door een externe firma maar ook eigen interne evaluatiemomenten zijn zeker zo belangrijk.

Voorbeelden van extern begeleide cursussen:

- Effectief communiceren
- Motiverende gesprekstechnieken
- Agressie-coaching
- zelfverdedigingscursus
- wat te doen als een collega effectief wordt aangevallen?
- Opvang en nazorg van collega's
- ...

Voorbeelden van interne opleidingen:

- Na elk agressie-incident, dit incident toetsen aan het agressieprotocol en van de voornaamste items terugkoppeling geven aan het team. Eventuele aanpassingen/ aanvullingen van het agressie- protocol halfjaarlijks (samen met het agressieregister) voorleggen aan het bestuur.

Nieuwe personeelsleden - zowel interne als externe dienstverleners worden geïnformeerd over onze maatregelen rond agressiebeheersing.

Rechtstreekse leidinggevendenden volgen minstens één keer per jaar een vorming rond opvang en nazorg.

## **9. Vluchtwegen aan het onthaal en de gespreksruimten**

Zie bijlage.

## **10. Headliners uit agressie cursussen**

### **Frustratie-agressie= de- escaleren \ Instrumentele agressie = controleren, afblokken**

Je probeert expliciet te achterhalen wat er achter harde woorden of handelingen zit.

*“Ik zie je dit doen of ik hoor je dat zeggen; was dit persoonlijk op mij bedoeld? Was dit bedoeld om mij onder druk te zetten voor een dringende steun te vragen, want zo werkt het niet ?”*

*Dit is een moeilijke situatie. Ik hoor dat je boos wordt of dat je het niet eens bent met de beslissing van het OCMW, kunnen we eens samen bekijken wat er wél nog mogelijk is? (Als je dan merkt dat de persoon jou persoonlijk blijft aanvullen, stop je het gesprek. )*

### **“Op deze manier mag ik u niet te woord staan. “**

Je zou ook kunnen zeggen “op die manier sta ik je niet te woord”. Maar dan leg je de verantwoordelijkheid bij jezelf. Je legt beter de verantwoordelijkheid bij de organisatie. Niet de individuele medewerker bepaalt de grens of norm maar de organisatie, het OCMW bepaalt de regels.

### **Interventie door medewerkers is toegestaan!**

Ook als je collega schijnbaar niet geraakt is door het storend gedrag van een cliënt, is er een reden om de cliënt aan te spreken op zijn storend of ongewenst gedrag. Je mag ook op elk ogenblik gaan vragen aan je collega of alles oké is. Je neemt best even - op je eigen manier - kort polshoogte.

Je doet dit door een korte interventie, zonder het gesprek over te nemen of je inhoudelijk te bemoeien). Vaak is dit genoeg om het gesprek een andere wending te geven. Zorg dat de cliënt niet de kans krijgt om zijn gelijk bij jou te halen.

### **Blijf jezelf, zoek een methode die bij je past**

Medewerkers moeten duidelijke grenzen stellen. Het is niet hun persoonlijke keuze maar de opdracht van de organisatie om agressie te weren door grenzen te stellen.

Op welke manier er grenzen worden gesteld kan verschillend zijn van persoon tot persoon en van situatie tot situatie. Er is niet één juiste strategie.

Je zoekt best een manier die bij je past.

Medewerkers kunnen grenzen stellen door bijvoorbeeld het gesprek te beëindigen, door weg te gaan, de telefoon neer te leggen, de attentieknop in te drukken, de politie te bellen, ... Medewerkers moeten weten dat het oké is voor de organisatie als zij dergelijke grenzen stellen. Zij worden hierover achteraf

niet op hun vingers getikt. Meer nog, het is niet hun persoonlijke keuze maar hun opdracht om in bepaalde situaties duidelijke grenzen te stellen.