

AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Vlaamse Overheid

Agentschap Binnenlands Bestuur

Havenlaan 88 bus 70

1000 BRUSSEL

T 02 553 39 24

F 02 553 43 01

www.vlaanderen.be

Handleiding voor het opstellen van een
agressieprotocol voor lokale besturen

Abstract: Agressie naar lokale en provinciale personeelsleden en mandatarissen is een terugkerend verschijnsel. Dit heeft een negatief gevolg op het veiligheidsgevoel van lokale en provinciale personeelsleden en mandatarissen en op het welzijn op het werk. Vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur hebben we een handleiding opgesteld om lokale en provinciale besturen te ondersteunen om een agressieprotocol op te stellen. Hiervoor willen we enkele lokale besturen (Mechelen, Diest, Temse, Sint-Niklaas, Gent, Kortrijk, Westerlo en Hasselt) bedanken die hun huidig agressieprotocol voor personeelsleden ter illustratie hebben doorgestuurd en waar we veel inspiratie konden uitputten. Een agressieprotocol kan voor een bestuur een leidraad en een houvast zijn in een crisissituatie. Het maakt de inzet en intentie van een bestuur duidelijk naar zijn personeelsleden en ondersteunt mandatarissen in hun werking.

Inhoud handleiding agressieprotocol

1.	Inleiding.....	2
2.	Begripsomschrijving	2
3.	Wettelijk kader	4
4.	Preventie en gedragscode.....	4
5.	Interventie in crisissituatie	5
6.	Schadevergoeding	5
6.1.	Lichamelijk en/of psychisch letsel van het personeelslid	5
6.2.	Materiële schade aan eigendommen van het lokale bestuur	6
6.3.	Materiële schade aan eigendommen van het personeelslid.....	6
7.	Opvang en nazorg	6
7.1.	Aangifte bij de politie	7
7.2.	Slachtoffer	8
7.3.	Agressor	9
7.3.1.	Agressor intern.....	9
7.3.2.	Agressor extern	9
8.	Andere elementen om rekening mee te houden.....	10

1. Inleiding

Het is belangrijk dat de personeelsleden van lokale en provinciale besturen kunnen rekenen op hun werkgever als zij niet correct behandeld worden door andere personeelsleden of burgers. Ook voor mandatarissen is het belangrijk dat zij hun mandaat in alle veiligheid kunnen uitoefenen. Een agressieprotocol kan besturen hierbij helpen. Het geeft leidinggevend, overige personeelsleden en mandatarissen een houvast en een kader om gepast te handelen in moeilijke situaties. Dit creëert duidelijkheid voor het bestuur, de medewerker of de mandataris over wat er moet gebeuren in crisissituaties, hoe dit te voorkomen en wat de visie/het beleid is van het bestuur.

Bij het creëren van een agressieprotocol raden we aan om de volgende elementen mee te nemen.

- Kadering: Waarom hebben we een agressieprotocol nodig? Wat wordt er verstaan onder agressie? Welke verschillende soorten agressie onderscheiden we?
- Wettelijk kader: Welke wettelijke verplichtingen zijn er?
- Preventie en gedragscode
- Interventie in crisissituaties
- Verzekering bij schade
- Opvang en nazorg

De verschillende elementen worden hieronder verder besproken.

2. Begripsomschrijving

Eerst en vooral is het belangrijk om het concept “agressie” te definiëren. Er zijn verschillende definities voor agressie, omdat het een vrij subjectief begrip is. Elk personeelslid/burger/mandataris heeft een ander normen- en waardenkader waardoor de betekenis van agressie verschilt van persoon tot persoon. Door de term ‘agressie’ te definiëren, is het duidelijker waar de grenzen liggen van wat acceptabel is en wat niet. De besturen zijn vrij om hun definitie te bepalen. In crisissituaties kan ook naar hun gekozen definitie gegrepen worden.

Hieronder zijn enkele definities van agressie die al gebruikt worden door besturen. Dit kan dienen voor inspiratie:

“Agressie is gedrag dat iemand inzet om bewust of onbewust iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen en/of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is. Agressie kan gepaard gaan met gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid.”¹

“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 werk gerelateerd. Dit gedrag veroorzaakt een negatieve emotie waardoor jouw grens en/of die van andere betrokkenen overschreden wordt. Daarnaast kan de schade aan personen, jezelf en/of materiële schade met zich meebrengen.”²

“Onder boosheid begrijpen wij het uiten van de eigen agressieve gevoelens zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere (verbaal of fysiek).

Onder agressie begrijpen wij dat - bij het uiten van de agressieve gevoelens - er ook een verbaal of fysiek binnendringen is in het territorium van de andere (= aanvallen), echter zonder bedoeling van vernietiging of destructie. Het binnendringen moet dan gezien worden als een overschrijding van de grenzen van de ander zonder die echt te willen kwetsen of raken.

¹Agressieprotocol Westerlo (2018, p. 4)

² Agressieprotocol Temse (p. 5)

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.”³

Binnen de wetenschappelijke literatuur rond agressie op het werk worden ook verschillende onderverdelingen gemaakt binnen het begrip “agressie”. Dit is interessant om mee te nemen, omdat niet elke vorm van agressie eenzelfde reactie vraagt. Het is belangrijk om steeds de veiligheid van je personeel voorop te stellen.⁴ Dit geldt bij uitbreiding ook voor je mandatarissen.

Frustratieagressie: agressie die ontstaat als mensen niet voor elkaar krijgen wat ze willen. Bij frustratieagressie reageert de agressor vanuit zijn emotie. De agressie is een uiting van onmacht. Het is vaak niet persoonsgericht, maar wordt afgereageerd op degene die in de buurt is.

Bijvoorbeeld:

Een burger die al een paar keer is doorgeschakeld van de ene naar de andere persoon voor een specifieke vraag en steeds geen antwoord krijgt. De burger verliest zijn geduld bij de laatste medewerker waarmee hij in contact komt.

Instrumentele agressie is agressie die door een persoon wordt geuit om een doel te bereiken. Agressie wordt bij deze vorm als instrument gebruikt om zijn/haar doel te bereiken. Hierbij worden vaak persoonlijke bedreigingen geuit. De agressor reageert vanuit zijn ratio en heeft zijn eigen gedrag volledig in de hand. De agressor gaat verder in zijn handelen als dit gedrag werkt. Het is dus belangrijk om hier niet in mee te gaan.

Hoe omgaan met instrumentele agressie?

- Stel onmiddellijk grenzen en maak duidelijk dat het uiten van agressie niet gaat helpen om zijn/haar doel te halen.
- Probeer rustig te blijven.

Psychopathologische agressie: agressie als gevolg van een psychiatrisch ziektebeeld, drank- of drugsgebruik. Op schijnbaar willekeurige momenten en zonder enige aanleiding kunnen op het eerste gezicht vriendelijke mensen in woede uitbarsten.

Hoe omgaan met psychopathologische agressie:

- Probeer het contact te beperken
- Probeer grenzen te stellen

Fysieke agressie: Frustratie-agressie, instrumentele agressie en pathologische agressie kunnen uiteindelijk uitmonden in fysieke agressie. De persoon maakt gebruik van fysiek geweld naar zichzelf, anderen of objecten.

Hoe omgaan met fysiek geweld:

- Het is belangrijk om eerst aan je eigen veiligheid te denken
- Vermijd lichamelijk contact (geen schouderklopjes geven)⁵

³ Het agressieprotocol OCMW Gent (2011, p. 4)

⁴ Ufkes, E. G., & Giebels, E. (2014). Literatuurverkenning Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. *Ministerie Van BZK, Enschede*.

⁵ Bekkum, van, P, Gouw, A (2007) Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer, eerste druk, Arboinformatieblad nr 41, SDU, Den Haag

3. Wettelijk kader

Voor het opstellen van een agressieprotocol moet rekening gehouden worden met verschillende wetsbronnen. De welzijnscodex, het klokkenluidersdecreet, het decreet over het lokaal bestuur, ... Elk lokaal en provinciaal bestuur moet door deze wetsbronnen zeker voldoen aan het volgende:

- De aanstelling van een **preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS)** en eventueel een **vertrouwenspersoon**. Deze persoon heeft o.a. een taak bij het opvangen van het slachtoffer, het (helpen) melden van de feiten en het nemen van de nodige maatregelen voor de opvang van eventuele slachtoffers. Daarnaast moeten de procedures voor klachten vastgelegd worden (met nadruk op interne procedures). Deze procedure is uitvoerig bepaald in de wetgeving en sluit in de praktijk vooral aan bij het behandelen van grensoverschrijdend gedrag.⁶
- Het nemen van de nodige maatregelen om een einde te stellen aan de feiten van geweld (bv. preventieve schorsing van een personeelslid)⁷
- 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** van de personeelsleden.
- Het **bijhouden van een register** met de feiten van geweld op het werk door derden; dit register wordt bijgehouden wanneer er contact is met publiek, bewoners, derden, ... De verplichte registratie van het feitenregister gaat enkel over geweld door externen, maar het is opportuun om dit ook te doen voor agressie door internen. Door een beter beeld te hebben op de aanwezigheid van agressie kunnen de lokale besturen betere risicoanalyses opmaken.⁸
- Het inrichten van een intern meldingskanaal waar personeelsleden terecht kunnen met mogelijke inbreuken (**klokkenluidersmeldingen**);⁹
- Het verplicht opstellen van **deontologische codes** voor mandatarissen en het inrichten van een deontologische commissie voor lokale mandatarissen.

4. Preventie en gedragscode

Het bestuur kan een gedragscode invoeren, die eventueel deel kan uitmaken van de deontologische code. Welk gedrag verwacht het bestuur van zijn personeelsleden of mandatarissen? Wat kunnen zij verwachten van het bestuur? En hoe mag een burger zich gedragen naar personeelsleden of mandatarissen van een bestuur?

In dit gedeelte deelt het bestuur mee wat het reeds doet om agressie te voorkomen. Een voorbeeld hiervan is een opleiding voor leidinggevenden over omgaan met agressie. Deze opleiding kan ook aangeboden worden aan de mandatarissen van het bestuur, ook al zijn zij geen werknemers.

In dit hoofdstuk van het protocol kunnen alle interne actoren (bv. de preventieadviseur) worden opgenoemd waarbij personeelsleden terecht kunnen als zij in aanraking komen met agressie. Daarnaast ook de actoren die de leidinggevende kunnen raadplegen voor hulp en goede raad als zij te maken krijgen met agressie in hun team.

⁶ titel 3 van boek I van de codex over het welzijn op het werk.

⁷ Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk Artikel 32septies

⁸ Titel 3 van boek I van de codex over het welzijn op het werk. Art. I.3-3.- § 1.

⁹ Mandatarissen kunnen met klokkenluidersmeldingen steeds terecht bij een extern meldingskanaal, zoals bijvoorbeeld Audit Vlaanderen.

5. Interventie in crisissituatie

Als een personeelslid of mandataris geconfronteerd wordt met agressie, wat is dan de procedure om dit te de-escaleren? Onder deze sectie is het de bedoeling om personeelsleden, leidinggevenden, maar ook mandatarissen een houvast te geven in crisissituaties. Het is hierbij belangrijk om op voorhand de personeelsleden, leidinggevenden en mandatarissen hierover in te lichten, zodat zij dit kunnen bekijken voordat zich een crisis voordoet. In crisissituaties hebben zij immers geen tijd om dit nog door te nemen.

Voor inhoudelijke inspiratie kan men terecht bij de verschillende geüploade agressieprotocollen op dit platform.

6. Schadevergoeding

Het bestuur informeert zijn personeel en mandatarissen best ook over de mogelijkheden tot schadevergoeding. Informeer bij de verzekering wat er gedekt wordt en wat de regelgeving is. Check hierbij zeker ook wat de mogelijkheden zijn voor de mandatarissen bij de uitoefening van hun mandaat, aangezien zij geen personeelsleden zijn en aldus anders verzekerd zijn dan personeelsleden (zie verplichte verzekeringen in het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur en het besluit van de Vlaamse Regering van 6 juli 2018 houdende het statuut van de lokale mandataris). Zorg dat de lokale juridische dienst op de hoogte is.

Bij gemaakte schade ten aanzien van personeelsleden wordt er een opsplitsing gemaakt tussen: lichamelijk en/of een psychisch letsel van het personeelslid, materiële schade aan eigendommen van het lokale bestuur en materiële schade aan eigendommen van het personeelslid. Deze opsplitsing wordt gemaakt omdat er een andere verzekeringsregeling/betalingsregeling is en er andere betrokkenen zijn.

6.1. Lichamelijk en/of psychisch letsel van het personeelslid

Bij lichamelijke letsels van personeelsleden door agressie worden alle medische kosten gedekt door de arbeidsongevallenverzekering van het lokale bestuur. Dit is bij een psychisch letsel niet steeds het geval.

Vervolgens moet er gekeken worden naar de arbeidsongevallenprocedure. Het is in het belang van de medewerker en het bestuur om de vereiste procedure in het agressieprotocol op te nemen. Dit verschaft duidelijkheid.

Enkele zaken die best worden geregeld, zijn:

- Moet het slachtoffer zich uit eigen beweging tot een arts wenden en mag het slachtoffer zelf de arts kiezen?
- Is er een arbeidsongevallenaangifte van het bestuur die ingevuld moet worden?
- Het slachtoffer laat best een proces-verbaal laten opstellen bij de politie. Dit omwille van de burgerlijke partijstelling van het slachtoffer zélf en het bestuur.
- Informatie over de reglementering voor arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid, mocht dat nodig zijn.

Mandatarissen vallen niet onder de arbeidsongevallenverzekering, aangezien zij geen personeelsleden zijn. Het is belangrijk dat het bestuur zijn mandataris begeleidt en helpt om de juiste procedures te vinden en te volgen.

6.2. Materiële schade aan eigendommen van het lokale bestuur

De regelgeving en procedures rond materiële schade aan eigendommen van het bestuur wordt ook best opgenomen in het agressieprotocol. Discussie over de omvang van de schade en verantwoordelijkheid kan zo beperkt worden. Hieronder staan enkele vragen waar in deze sectie een antwoord op kan gegeven worden.

- Moet er een verslag of proces-verbaal opgemaakt worden waarbij alle materiële schade uitdrukkelijk wordt aangegeven?
- Wie maakt de raming van de herstelling en/of vervanging op voor het bestuur?
- De herstelling van de schade wordt betaald door het bestuur en kan verhaald worden op de agressor, eventueel via een tussenkomst van de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering.

6.3. Materiële schade aan eigendommen van het personeelslid

Er kan ook materiële schade toegebracht zijn aan eigendom(men) van een personeelslid. Hierbij kan er met het volgende rekening gehouden worden:

- Hoe en door wie wordt de aanwezigheid van schade en de grootte ervan bepaald?
- Wie vergoedt de geleden schade? Heeft het bestuur een verzekering voor het personeelslid? Is hier een proces-verbaal voor nodig? Wie is de contactpersoon binnen het bestuur om dit te regelen?

Mandatarissen kunnen altijd zelf klacht neerleggen bij de politie en op die manier proberen om de schade te verhalen op de dader. Het is niet mogelijk om vanuit het bestuur de mandatarissen te verzekeren voor materiële schade aan hun eigendommen.

7. Opvang en nazorg

De eerste opvang van de betrokken personeelsleden of mandatarissen die met agressie geconfronteerd worden, is zeer belangrijk. Het vertrouwen in de organisatie en/of het veiligheidsgevoel op de werkvloer moet hersteld worden. De meest geschikte persoon om dit te herstellen, is in de meeste situaties de leidinggevende van het personeelslid of een aanspreekpunt in de organisatie, zoals een vertrouwenspersoon. In het eerste gesprek kan de leidinggevende of de vertrouwenspersoon helpen nagaan of er verdere stappen moeten worden ondernomen (bv. politie bellen of spoeddiensten inlichten).

Als organisatie kan je de leidinggevendenden of vertrouwenspersonen hierin steunen door een opleiding aan te bieden en/of een handleiding (“wat te doen in crisissituaties”) op te stellen. In een crisissituatie is er geen tijd meer om zaken op te zoeken. Een ondersteuner die weet wat hij/zij moet doen, reageert adequater en sneller.

Bij een eerste gesprek met de medewerker of mandataris is het belangrijk dat hier tijd voor wordt vrijgemaakt en dat dit plaatsvindt op een rustige locatie. Het doel is dat het slachtoffer zich gehoord voelt. Er zijn enkele aandachtspunten die erg belangrijk zijn tijdens zo'n eerste gesprek:

- tijd vrij maken;
- zorgen voor een rustige locatie;
- het slachtoffer zijn/haar verhaal laten vertellen (ventileren);
- emotioneel steunen;
- adequaat reageren, dus niet overbezorgd, geforceerd vrolijk of minimaliserend;
- luisteren naar de emoties;

- niet (ver)oordelen;
- betrokkene laten ontladen;
- eventueel praktische zaken regelen, zoals informeren van het thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer,...;
- verdere ondersteuning aanbieden;
- een vervolgggesprek inplannen.

Vergeet ten aanzien van personeelsleden het voorval niet aan te geven indien er sprake is van ernstige agressiegevallen met fysieke, psychologische en/of materiële schade. In sommige agressiegevallen wordt dit erkend als arbeidsongeval.

! Let op: Soms moet dit binnen een bepaalde tijdsduur (bv. 48u) gebeuren om als geldig aanvaard te worden door de verzekering. Bekijk dit of vraag dit voor alle zekerheid na bij de verzekeraar en neem dit zeker op als aandachtspunt in het agressieprotocol.

7.1. Aangifte bij de politie

In het agressieprotocol is het aangewezen om vast te leggen wanneer de politie verwittigd moet worden. Dit geeft een kader aan de personeelsleden en leidinggevenden of mandatarissen om snel en effectief te handelen in een crisissituatie. Daarnaast is het belangrijk dat de politie bij ernstige situaties een proces-verbaal opstelt, waar het bestuur een kopie van krijgt. Wanneer het gaat om bedreigingen, worden deze feiten meestal geseponeerd, maar het bestaande proces-verbaal wordt in rekening genomen als er in de toekomst nog voorvallen zijn. Het is ook aangeraden voor besturen om zich te registreren als benadeelde persoon. Hierdoor worden ze op de hoogte gebracht van de beslissingen die worden genomen. Dit kan je doen op het secretariaat van het parket van de procureur des Konings waar de klacht behandeld wordt via invulling van een verklaring van benadeelde persoon. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

De verklaring die opgesteld wordt door de politie of het parket vermeldt de volgende gegevens:

- de persoonsgegevens;
- het feit dat de schade heeft veroorzaakt (plaats, datum, politiedienst, nummer proces-verbaal, verdachte, aard van het misdrijf);
- de aard van die schade of het persoonlijk belang dat u doet gelden om u als benadeelde te laten registreren.

Als benadeelde persoon wordt je dan op de hoogte gebracht van:

- een seponering (van een opsporingsonderzoek) en de reden daarvan;
- het instellen van een gerechtelijk onderzoek, hetzij via een vordering van het parket, hetzij door een Burgerlijke Partijstelling;
- de vaststelling van een zittingsdag voor het onderzoeks- – lees Raadkamer - of vonnisgerecht (lees correctionele rechtbank).

Dit alles is gebaseerd op artikel 5bis voorafgaande titel wetboek van strafvordering.

De volgende parameters kunnen worden meegenomen bij de aangifte:

- Zijn er lichamelijke verwondingen?
- Is er materiële schade?
- Worden er bedreigingen geuit?

Belangrijke elementen waar het bestuur rekening kan mee houden als er een proces-verbaal wordt opgemaakt:

- Vraag een kopie van het proces verbaal¹⁰
- Zorg dat het adres van het bestuur is ingevuld op het proces-verbaal, niet het adres van het slachtoffer
- Bezorg het beschikbare bewijsmateriaal aan de politie (bv. Medisch attest slachtoffer of camerabeelden)

7.2. Slachtoffer

De leidinggevende van het personeelslid of de vertrouwenspersoon evalueert of er maatregelen kunnen worden genomen en geeft de nodige informatie mee over slachtofferhulp aan het personeelslid of de mandataris (indien nodig). Bij aangifte bij de politie geeft de politieambtenaar ook steeds de nodige informatie over slachtofferhulp en de eerste bijstand (bijvoorbeeld familie opbellen). Het is ook zijn taak om gepaste professionele hulp voor te stellen, mocht dat wenselijk zijn. Enkele voorbeelden van beschikbare psychologische ondersteuning zijn:

- In eerste instantie kan er intern verwezen worden naar de vertrouwenspersonen van gemeente en OCMW. Personeelsleden kunnen hier terecht voor een ondersteunend gesprek en eventueel verder advies. Ook mandatarissen kunnen bij deze personen terecht, zij het dat zij niet vallen onder de geregelde procedures in de Codex welzijn op het werk.
- Het personeelslid kan ook een of meerdere gesprekken aangaan met de externe preventieadviseur psychosociaal welzijn (vb. IDEWE of Securex, afhankelijk van waar het bestuur bij aangesloten is), indien hij zich niet comfortabel voelt om dit binnen de eigen organisatie te doen.
- Het personeelslid en de mandataris kunnen beroep doen op slachtofferhulp van het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk). Deze organisatie zal in gesprek gaan met de betrokkene, informatie en advies geven en de betrokkene doorverwijzen voor gespecialiseerde psychologische hulp en verwerking van de feiten.
- Slachtofferbejegening door de politie, maar dat kan enkel wanneer er een zaak loopt met een gerechtelijk dossier.

Een personeelslid of mandataris is nooit verplicht om op dit aanbod in te gaan, het is steeds een vrije keuze.

Duid ook in het agressieprotocol aan welke interne hulp er is en welke aanspreekpunten er zijn in de organisatie, naast de leidinggevende (bv. de vertrouwenspersonen, een medewerkersconsulent, de interne preventiedienst, de integriteitscoördinator of de HR-dienst). Niet elke vorm van agressie is voor de leidinggevende direct zichtbaar (bv. pestgedrag). Het is belangrijk dat een betrokkene ook intern zelf zijn weg vindt naar hulp.

De leidinggevende van het personeelslid doet ook aan nazorg na het agressieongeval. Dit is een traject, geen momentopname, en kan bestaan uit verschillende gesprekken:

- Vragen hoe het slachtoffer zich voelt
- Navragen hoe hij/zij thuis werd/wordt 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 kan de leidinggevende dit bespreken met het personeelslid en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aanbieden.

¹⁰

https://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/wat_moet_u_doen_als/slachtoffer/procedure/verhoor_en_rechten

Indien het personeelslid hier geen probleem mee heeft, wordt de situatie ook best in het team besproken, zodat alle personeelsleden 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 delen.

Personeelsleden en mandatarissen kunnen ook steeds terecht bij het Vlaams Mensenrechteninstituut voor een klacht in verband met discriminatie of een melding van een andere mensenrechtenschending (<https://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/>).

7.3. Agressor

Naast een opvolgbeleid voor het slachtoffer is een opvolgbeleid voor de agressor aangewezen. Dit is belangrijk zodat personeelsleden en mandatarissen zich weer veilig kunnen voelen op de werkvloer of in de uitoefening van hun mandaat, en toekomstige incidenten kunnen worden vermeden.

Enkele leidraden die meegenomen kunnen worden voor een gesprek met de agressor:

- Het is beter om een (potentieel) agressieve cliënt of medewerker niet alleen te ontvangen.
- Houd het gesprek kort en zakelijk en zorg dat er tijdens het gesprek weinig afleiding is.
- Bereid het gesprek goed voor, zodat je zelfzeker en goed geïnformeerd bent voor het gesprek.

7.3.1. Agressor intern

Bij agressie binnen een team kan de leidinggevende ook aan de agressor de nodige nazorg verlenen. Het is belangrijk dat de agressor weet waar de grenzen liggen en welk gedrag niet te tolereren is.

Duid binnen het agressieprotocol aan wat de mogelijke procedures zijn voor personeelsleden die agressief zijn op de werkvloer. Hier kan de leidinggevende dan naar terug grijpen. Zijn er al HR-tools in werking in het bestuur die hiervoor gebruikt kunnen worden? Zijn er mogelijke sancties? Is er een aanspreekpunt voor leidinggevendenden die een gesprek moeten voeren?

7.3.2. Agressor extern

De agressor kan zich ook buiten het team of het bestuur bevinden. Ook hierbij hoort een gepaste reactie vanuit het bestuur. Er kan voor personeelsleden die vaak rechtstreeks met burgers werken nog een aparte richtlijn aangemaakt worden, denk maar aan maatschappelijk werkers, straathoekwerkers, loketbediende, verzorgend personeel, ... Ook ten aanzien van mandatarissen die in de uitoefening van hun mandaat te maken krijgen met agressie vanuit burgers, kunnen aparte richtlijnen opgemaakt worden.

Er zijn enkele maatregelen die besturen kunnen nemen tegen externe agressors:

Elke medewerker kan **het contact beëindigen tijdens een consultatie** met een burger als hij/zij zich agressief gedraagt.

Het bestuur kan **een waarschuwingsbrief** sturen naar de agressor. In de brief wordt aangegeven wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag. Een waarschuwingsbrief wordt best opgesteld in samenspraak met de juridische dienst van het bestuur.

Een tijdelijk plaatsverbod is een van de bijzondere maatregelen die de burgemeester kan nemen. Het is gebaseerd op artikel 134 van de Nieuwe Gemeentewet.

Het is het verbod om “binnen te treden in een of meerdere duidelijke perimeters van bepaalde plaatsen die als toegankelijk voor het publiek worden bepaald, gelegen binnen een gemeente, zonder evenwel het geheel van het grondgebied te beslaan”.¹¹

(Tijdelijk) opschorten van de desbetreffende dienstverlening door een personeelslid is mogelijk als de dienstverlening niet op een verantwoorde manier kan plaatsvinden.

Een **ordegesprek** is een fysiek eenrichtingsgesprek dat vaak gebruikt wordt als voorwaarde om de dienstverlening weer op te starten na een opschorting. De burger wordt aangesproken op zijn gedrag. Er wordt ook duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn.

8. Andere elementen om rekening mee te houden

Ten slotte is het steeds belangrijk dat besturen communiceren, informeren en sensibiliseren naar de personeelsleden en mandatarissen.

Ten eerste is communicatie essentieel. Het opgesteld agressieprotocol zal maar gebruikt worden indien dit voldoende gecommuniceerd wordt naar de personeelsleden en mandatarissen.

Ten tweede worden de betrokkenen best goed genoeg geïnformeerd zijn. Zorg bijvoorbeeld dat de preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS) en de eventuele vertrouwenspersoon bekend zijn bij de personeelsleden en mandatarissen. Maak de voorziene opleidingen genoeg bekend en het agressieprotocol makkelijk raadpleegbaar.

Ten derde is sensibilisering belangrijk om ervoor te zorgen dat het agressieprotocol gerespecteerd wordt en werknemers en mandatarissen kunnen werken op een veilige werkplaats. De informatie is best helder en toegankelijk zijn en aangepast aan de doelgroep.

¹¹ Dit verbod geldt voor een maand en is tweemaal hernieuwbaar (de maximumduur is dus drie maanden). De burgemeester moet motiveren waarom de openbare orde wordt verstoord of aangeven welke inbreuken op de politiereglementen en -verordeningen van het college van burgemeester en schepenen zijn gepleegd. Vervolgens moet het college van burgemeester en schepenen, nadat de overtreder is verhoord, het verbod bevestigen.

Het verbod heeft dus enkel betrekking op plaatsen die toegankelijk zijn voor het publiek, met name elke plaats die gelegen is in de gemeente die niet enkel toegankelijk is voor de beheerder van de plaats, voor degene die er werkt of voor degenen die er individueel worden uitgenodigd. De toegang tot de woonplaats, de plaats van het werk of de plaats van de onderwijs- of opleidingsinstelling van de overtreder kan niet worden verboden.

Wanneer een burger ondanks een tijdelijk plaatsverbod toch een stedelijke locatie betreedt, is hij in overtreding. In dat geval moet hij hier op aangesproken worden door de lokale overheid. Wanneer de burger ondanks meerdere verzoeken de locatie niet verlaat, moet de politie worden ingeschakeld. Daarnaast kan de burger gestraft worden met een administratieve geldboete zoals voorzien door de wet van 24 juni 2013 over de gemeentelijke administratieve sancties.