

Type procedure	
Opgesteld door: PBW Opgesteld op: 2022 Versie: 2	Wettelijk kader: Codex boek 1 Titel 3 Preventie van psychosociale risico's op het werk
Visum Diensthoofd preventieadviseur: Fien Windels	Dit document werd geagendeerd op CPBW 17/11/2022

BELEID TEGEN AGRESSIE EN ONGEWENST GEDRAG IN DE ORGANISATIE

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	3
2. Wetgevend kader	3
3. Toepassingsgebied	3
4. Beleidsplan	4
4.1. Inleiding	4
4.2. Wat is agressie	4
4.3. Uitgangspunten	4
4.4. Doelstelling	5
5. Procedure	5
5.1. Preventieve acties	6
5.2. Reactieve acties	6
5.3. Curatieve acties	6
6. Verdere stappen in het beleid	6
6.1. Inleiding	6
6.2. Acties	7
7. Bijlagen	7
7.1. Infofiche soorten agressie en grensoverschrijdend gedrag met voorbeelden	7
7.2. Infofiche het crisisontwikkelingsmodel	7
7.3. Stappenplan agressie en grensoverschrijdend gedrag	7
7.4. Plug-in sjabloon agressie en ongewenst gedrag in de verschillende diensten met een specifiek agressiebeleid	7
7.5. Meldformulier agressie en grensoverschrijdend gedrag	7

1. INLEIDING

Omgaan met agressie en ongewenst gedrag is een belangrijk thema voor Stad Oostende. De organisatie is zich bewust van de fysieke maar ook emotionele impact die een incident op medewerkers kan hebben. Om die reden wensen we voldoende aandacht te besteden aan een effectief beleid waarbij we streven naar het creëren van een veilige omgeving, waar zowel de medewerkers als de klanten, de bezoekers, de burgers, enz. zich goed en veilig kunnen voelen en respectvol met elkaar kunnen omgaan.

Hiertoe werd een engagementsverklaring goedgekeurd door Stad Oostende en de vakorganisaties waarin duidelijk gesteld wordt dat om het even welke vorm van grensoverschrijdend gedrag door zowel externen als internen niet getolereerd wordt.

Om het beleid tegen agressie en grensoverschrijdend gedrag vorm te geven werden sinds 2017 bij verschillende diensten en directies stuur- en werkgroepen opgericht met als opdracht een onderbouwd en gedragen agressiebeleid op te stellen voor deze diensten. De volgorde voor het opstellen van die individuele beleidsnota's werd bepaald door het aantal en de ernst van de agressiemeldingen op dat moment.

Niet elke dienst of directie heeft evenveel te maken met incidenten. Maar dat betekent niet dat voor hen het agressiebeleid van de organisatie niet van toepassing is. Hiertoe wordt dit overkoepelend beleid opgesteld.

Voor sommige diensten of directies is een dieper uitgewerkt beleid nodig door de aard van het werk of door de locatie. Zij kunnen via aanvullingen het algemeen beleid aanpassen en toespitsen op hun specifieke omstandigheden.

2. WETGEVEND KADER

In de Codex welzijn op het werk Boek I - Titel 3 is opgenomen wat de Belgische wetgever ziet onder psychosociale risico's op het werk.

“Deze omvatten professionele risico's die de werknemers psychische en eventueel ook lichamelijke schade kunnen berokkenen. Ze kunnen ook een impact hebben op de veiligheid op de werkvloer en het goed functioneren van de bedrijven.

Aan de basis van deze risico's liggen meestal bij de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk.

Stress, pesterijen, burn-out, zelfmoord, alcohol- en drugsmisbruik zijn de meest gekende uitingen van psychosociale risico's die een belangrijke kost kunnen betekenen voor de werknemers, het bedrijf en de maatschappij in het algemeen. De werkgever moet de nodige maatregelen treffen om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen, om de schade ten gevolge van deze risico's te voorkomen of om deze schade te beperken.”

3. TOEPASSINGSGBIED

Dit beleid gaat over werk-gerelateerde incidenten. Hieronder wordt verstaan: agressie tijdens de uitvoering van het werk, agressie tijdens woon-werk verkeer, agressie tijdens plaatsbezoeken of bij huisbezoeken, ongepast gedrag van personen. Deze beleidstekst is van toepassing voor ALLE medewerkers en gelijkgestelden van stad Oostende.

Onder medewerkers wordt verstaan: alle medewerkers ongeacht functie of statuut.

Onder gelijkgestelden wordt verstaan: personen die, anders dan met een arbeidsovereenkomst, arbeid verrichten onder het gezag van een andere persoon. Voorbeelden: stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers, interimarissen, sociale tewerkstelling, werkstraffen, maatzorgwerk, ...

Indien van toepassing, wordt dit beleid uitgebreid met aanvullingen (plug-in) voor specifieke diensten.

4. BELEIDSPLAN

4.1. INLEIDING

De belangrijkste motivatie voor het opstellen van dit plan ligt in het sociale motief, waarbij de zorg voor de medewerkers primeert. De organisatie vindt het belangrijk dat medewerkers kunnen werken in een aangename en veilige werkomgeving, zodat men zich goed voelt en graag komt werken. Men vraagt respect van de burgers voor het werk dat dagelijks door de medewerkers verzet wordt. Dit engagement van de werkgever werd opgenomen in een geschreven verklaring die goedgekeurd werd door de werkgever en de vakorganisaties in het Comité PBW. Het is een basisvereiste dat elke medewerker zich veilig kan voelen op het werk. In de organisatie streven we naar een cultuur van vriendelijk omgaan met elkaar, waar medewerkers zich genoeg gesteund voelen om over agressievoorvallen te durven spreken. Ook voor de burgers streven we een veilige omgeving na.

4.2. WAT IS AGRESSIE

Agressie is een begrip dat heel moeilijk te definiëren valt. Algemeen wordt volgende begripsomschrijving aanvaard: **Agressie is iedere vorm van grensoverschrijdend lichamelijk of verbaal gedrag waarbij een persoon de grens overschrijdt van wat aanvaardbaar is voor een andere persoon en waarbij deze psychisch en/of fysiek lastig gevallen wordt. Er is sprake van een gevoel van dreiging en het gedrag berokkent de persoon of anderen materiële, lichamelijke of psychische schade. De dader is zich al dan niet bewust van de gevolgen en effecten van het gedrag en de mogelijke schade die berokkend wordt.**

De focus ligt voornamelijk op hoe het slachtoffer dit gedrag ervaart, waarbij we ook alert moeten zijn voor normvervaging (het steeds toleranter worden tegenover agressief gedrag).

Indien bepaalde afdelingen een aangepaste definitie willen hanteren, dan kan dat via het plug-in document. Voorbeelden van de verschillende vormen van agressie en het verloop van een agressie incident zijn opgenomen in de bijlagen onder 5.1 en 5.2.

4.3. UITGANGSPUNTEN

Het beleid is bedoeld voor alle medewerkers van de organisatie die in aanraking komen met de problematiek van agressie en grensoverschrijdend gedrag in gelijk welke vorm: door internen of derden en via direct contact, telefoon of sociale media.

Wanneer je met mensen werkt, zijn incidenten onvermijdelijk. Elk incident is echter een situatie die de nodige aandacht vereist. We mogen het nooit als normaal beschouwen en proberen steeds zoveel mogelijk preventief te handelen. Incidenten van agressie en grensoverschrijdend gedrag kunnen een grote impact hebben, zowel lichamelijk als emotioneel. Het gevaar is dat deze impact onderschat wordt. Incidenten en de reactie erop worden nooit geminimaliseerd door teamleden en leidinggevend.

De draagkracht van de medewerkers, collega's, leidinggevend en werking is niet onbeperkt. De organisatie verbindt zich ertoe om voldoende steun en opleiding te geven om de impact te beperken, om situaties te leren inschatten, vermijden of aanpakken en om goede nazorg te bieden. Er zijn organisatie breed duidelijke afspraken, normen en grenzen in combinatie met aandacht voor oorzaken en achtergronden van het agressieve gedrag.

Dat iedereen op exact dezelfde manier reageert op agressie is niet mogelijk. Elke medewerker heeft zijn persoonlijkheid en stijl. Het is wel belangrijk dat iedereen dezelfde visie en uitgangspunten nastreeft.

Het beleid vertrekt vanuit het perspectief van de dialoog. Op het moment van het incident is de interventie er voornamelijk op gericht om voor alle partijen de situatie te kalmeren en veiligheid te bieden. In een volgende fase is het belangrijk dat het slachtoffer voldoende gesteund en begeleid wordt om het voorval uiteindelijk te kunnen plaatsen. Tenslotte dienen grenzen en verwachtingen aangegeven te worden zodat het voor iedereen duidelijk is dat agressie of grensoverschrijdend gedrag niet geaccepteerd wordt. Hierdoor kan het (afhankelijk van de situatie, ernst, frequentie...) nodig zijn een sanctie op te leggen.

Het doel is een gedragen beleid dat alle medewerkers zich gesteund voelen door de organisatie bij de preventie en verwerking van incidenten. Ook medewerkers met een hogere tolerantie en verdraagzaamheid voor agressie (door ervaring, gewenning of karakter) kunnen houvast vinden in een gedragen beleid dat voor iedereen geldt.

4.4. DOELSTELLING

Het globale streefdoel van dit beleid is het realiseren van een klimaat waarbij het veiligheidsgevoel, het welzijn en de persoonlijke integriteit van medewerkers, hun context en derden optimaal zijn.

Er wordt op verschillende vlakken gewerkt om dit doel te bereiken: communicatie, vertrouwen, respect, melden, opleiden, ondersteunen en recuperatie.

Komen tot een cultuur waarbij voorbije incidenten benut worden om een verbeterde werking te bekomen. Het creëren van een klimaat waarin teamleden elkaar vertrouwen en zich ondersteund voelen door elkaar, hun leidinggevende en de organisatie.

5. PROCEDURE

Stad Oostende is een complexe en grote organisatie met verschillende diensten die soms een specifieke aanpak in het omgaan met agressie en ongewenst gedrag vragen. Om te bepalen welk gevolg wenselijk is na een incident, zijn gedragen algemene richtlijnen wenselijk. Toch laten we de flexibiliteit om dit individueel en situationeel te bekijken. Er worden door de teams aangepaste procedures en processen uitgewerkt die geënt zijn op de dienstevrije werking. Om dit te faciliteren is een sjabloon beschikbaar waarop de plug-in van de dienst gekoppeld kan worden aan het algemene beleidsplan. Dit plug-in sjabloon is toegevoegd als bijlage aan dit document.

Momenteel gaan we ervan uit dat de diensten die agressieknoppen gebruiken, nood hebben aan een specifiek uitgewerkte procedure.

- Directie Welzijn: Sociale dienst, Rechtenverkenning, De Antenne, Dak- en thuisloosheid
- Directie Zorg: Jeugdzorg, Woonzorg, MSOC
- Directie Publiekszaken: Contactcenter, Burgerzaken, diverse loketten
- Directie Openbaar domein: Uitvoerende diensten openbaar domein

Deze diensten kunnen in de toekomst uitgebreid worden.

De procedure is opgedeeld in preventieve, reactieve en curatieve acties. In deze nota zijn de minimum acties opgenomen die van toepassing zijn voor alle diensten. In de plug-in kunnen extra acties per specifieke dienst opgenomen worden of kunnen de acties verder verfijnd worden.

5.1. PREVENTIEVE ACTIES

- Op materieel vlak: inrichting van de ruimtes, vluchtwegen, toegangscontrole, herstellen van defecten aan infrastructuur, procedures voor geld- of materiaaltransport, IT, hulpmiddelen voor burgers, bezoekers of cliënten, enz.
- Op vlak van opleiding en coaching: omgaan met agressie, voortekenen herkennen en erkennen, hoe escalatie voorkomen, hulpvragen correct interpreteren, situaties leren inschatten, ongewenst gedrag concreet kunnen benoemen, taal en lichaamstaal leren interpreteren, tijd nemen, coaching van nieuwe medewerkers, intervisie, slecht nieuws gesprekken leren voeren, enz. Het is belangrijk dat medewerkers voldoende onderlegd zijn in het omgaan met agressie. Permanente vorming is daar een belangrijk onderdeel van. Het bespreekbaar stellen van agressievoorvallen in het team is essentieel. Het is daarbij belangrijk om te reflecteren over het agressie-incident. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om hier voldoende aandacht en tijd aan te besteden.

- Op vlak van werking en organisatie: vaktechnische opleiding, lean procedures, registratiemogelijkheden, doorverwijsmogelijkheden, sensibilisatie van de medewerkers over de procedures, sensibilisatie van de leidinggevenden, enz.

5.2. REACTIEVE ACTIES

Alarmering, zelfzorg en eigen veiligheid eerst, clean desk toepassen, vluchtweg steeds bereikbaar, gesprekstechnieken en technieken om te kalmeren en escalatie te vermijden, inschatting van de situatie (middelengebruik, intoxicatie, enz.), duidelijke grenzen kunnen stellen, alertheid van collega's, hulp door collega's, enz.

5.3. CURATIEVE ACTIES

- Procedure van verwittigen, recuperatie na een incident, bij lichamelijk letsel arbeidsongeval aangeven, , registratie, opvang door collega's en leidinggevenden, enz.
- Nazorg: De organisatie wil zorg dragen voor de medewerkers door een goede nazorg mogelijk te maken na een agressie-incident of na een periode van meerdere incidenten. Men kan beroepen op vertrouwenspersonen, de interne dienst PBW, de externe dienst PBW, psychologische bijstand, nabespreking in team, enz.
- Repressieve acties: Sanctiebeleid als signaal, diensteigen procedure (plug-in) waarop men kan terugvallen bij een ernstig incident, opvolging t.o.v. de agressor: excuses vragen, afspraak verzetten, toegang (tijdelijk) ontzeggen, bij ernstige incidenten een aangifte bij de politie (op eigen naam & adres, maar kan ook op naam & adres van de organisatie), enz.

6. VERDERE STAPPEN IN HET BELEID

6.1. INLEIDING

Om een goed beleid uit te bouwen is een opleidingsbeleid, een accurate registratie en opvolging van incidenten belangrijk. De aanwezige tools om te melden worden optimaal gebruikt en indien nodig uitgebreid, aangepast en geoptimaliseerd.

Teamleden moeten elkaar vertrouwen, helpen en respecteren zodat er geen schaamtegevoel is bij het melden van een incident. Er is geen sprake van falen, het is integendeel een teken van sterkte (zowel persoonlijk als in het team) om moeilijke situaties te kunnen bespreken.

De leidinggevenden en de medewerkers erkennen de nood aan ondersteuning na een incident. Bij ernstige situaties is psychologische ondersteuning mogelijk.

Het is belangrijk dat medewerkers na een agressie-incident de mogelijkheid krijgen om te recupereren.

6.2. ACTIES

- De nota wordt best organisatie breed bekend gemaakt met een uitgebreide communicatie campagne. (Lucy, mail @leidinggevenden, mail@beeldschermwerkers, beeldschermen op diverse diensten, de leidinggevenden bespreken de nota in team, persmededeling naar externen, enz.)
- De leidinggevenden werken de acties uit in hun team, de teams met plug-in acties werken deze verder uit. Hiervoor kan men beleidsondersteuning krijgen bij de dienst PBW.
- Er wordt vanuit HR op regelmatige basis een opleidingspakket voorzien voor diensten met risico op agressie (nieuwe medewerkers, opfrissingscursussen, in specifieke gevallen).
- Informatie naar de burgers over de gevolgen van agressieve of grensoverschrijdende handelingen.
- De opvolging en evaluatie van het agressiebeleid zal gebeuren aan de hand van het jaarverslag PBW, een herwerking van het beleid gebeurt om de 5 jaar (ISO 45001).

7. BIJLAGEN

7.1. INFOFICHE SOORTEN AGRESSIE EN GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG MET VOORBEELDEN

- 7.2. INFOFICHE HET CRISISONTWIKKELINGSMODEL
- 7.3. STAPPENPLAN AGRESSIE EN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG
- 7.4. PLUG-IN SJABLOON AGRESSIE EN ONGEWENST GEDRAG IN DE VERSCHILLENDE DIENSTEN MET EEN SPECIFIEK AGRESSIEBELEID
- 7.5. MELDFORMULIER AGRESSIE EN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG