

Agressiereglement

lokaal bestuur Boechout

Artikel 1: toepassingsgebied

§1. Dit agressiereglement is van toepassing op alle medewerkers van het lokaal bestuur in relatie tot de burger en in relatie tot hun werk.

Het agressiereglement is niet van toepassing op gedrag dat zich tussen medewerkers onderling afspeelt.

Het focust op onze dienstverlening in relatie tot het gedrag van de burger en dit ongeacht of de werkplaats van de medewerkers op het moment van de feiten een gemeentelijk gebouw was, openbaar domein of privédomein van een andere persoon.

§2. De agressiefeiten die onder dit reglement vallen kunnen zowel gaan over feiten die binnen als buiten de werkuren gepleegd werden wanneer het personeelslid psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering of als gevolg van het werk.

Artikel 2: definities

§1. Onder agressief gedrag verstaan we:

- Iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweegbrengen van onrustgevoelens bij de medewerkers van het lokaal bestuur, dan wel over het doelbewust toebrengen van schade, letsel of pijn. Het gaat zowel over frustratieagressie, als over instrumentele agressie (het besluitvormingsproces doelbewust en op ongeoorloofde manier beïnvloeden). Het kan gaan over zowel een verbale als een fysieke overschrijding van de normen van de ander. Het gedrag kan gepaard gaan met vernielingen of geweld, of met een geweldsdreiging.

- Het bewust persoonlijk viseren van medewerkers in plaats van de organisatie kan eveneens beschouwd worden als een vorm van agressie.

- Stalking (aanhoudend contact zoeken tot in de privésfeer) of querulantisme (aanhoudend bellen of mailen met dezelfde vraag/klacht), kunnen we beschouwen als gedrag dat onder de toepassing van dit agressiereglement valt.

§2. Bij twijfel of men geconfronteerd wordt met agressie is het de individuele ervaring van de betrokken medewerker dat de doorslag geeft.

Artikel 3: maatregelen

§1. Het belangrijkste doel van agressiemaatregelen is in eerste instantie om de regie weer in handen te nemen en het herstel van de orde en de werkbare relatie tussen onze medewerkers en de burger. Daarmee wordt ook de integriteit van de dienstverlening hersteld.

§2. De volgende maatregelen kunnen, mits inachtneming van de proportionaliteit, al dan niet onmiddellijk ingezet worden door het betrokken diensthoofd, de coördinator van de betrokken afdeling of de (adjunct) algemeen directeur, wanneer een medewerker geconfronteerd wordt met agressief gedrag.

Deze vormen hoeven niet noodzakelijk allemaal toegepast te worden, of in deze volgorde.

(1) **Beëindiging van het contact:** de dienstverlening wordt stopgezet. Dit wil zeggen dat onze medewerkers, wanneer ze met agressie geconfronteerd worden, het gesprek mogen beëindigen, dienstverlening afbreken en de burger mogen vragen om de werkplek te verlaten.

(2) **Waarschuwingsbrief:** om de burger aan te spreken op zijn gedrag kunnen we een waarschuwingsbrief sturen. De waarschuwingsbrief kan eventueel een opsomming bevatten van andere genomen maatregelen. In het geval van

querulantisme kan dit de boodschap zijn dat er enkel nog op nieuwe vragen wordt geantwoord, maar niet meer op vragen die reeds meermaals beantwoord zijn.

(3) **(Tijdelijk) opschorten van de desbetreffende dienstverlening:** als dienstverlening niet op verantwoorde wijze kan plaatsvinden, kan deze worden opgeschort tot er zekerheid is dat dit wel kan. Deze maatregel kan gekoppeld worden aan een gesprek met het betrokken diensthoofd, de coördinator van de betrokken afdeling of de (adjunct) algemeen directeur, een veiligheidsgarantie of een ordegesprek om zeker te zijn dat de dienstverlening weer kan worden opgestart.

(4) **Ordegesprek:** een ordegesprek is een fysiek gesprek waarbij de burger wordt aangesproken op zijn gedrag. Hij krijgt te horen hoe hij zich dient te gedragen bij een volgend contact en wat de gevolgen zijn van zijn wangedrag. Het ordegesprek is in principe een eenrichtingsgesprek waartegen geen verweer mogelijk is en zal vaak gelden als een noodzakelijke voorwaarde om dienstverlening weer op te starten na een opschorting.

(5) **Veiligheidsgarantie:** een papieren document dat de burger ondertekent en waar hij zich akkoord verklaart dat volgende contacten op een verantwoorde en veilige manier gebeuren.

(6) **Inschakelen van politie:** elke medewerker heeft het recht de hulp van de politie in te roepen op het moment dat een situatie dreigt te escaleren. In volgende situaties wordt altijd de politie gebeld:

- o Wanneer herhaaldelijk aan een klant gevraagd werd om het gebouw te verlaten en deze hier geen gevolg aan geeft.

- o Indien het incident niet meer onder controle is, op te lossen is binnen de eigen instelling.

- o Wanneer een medewerker zich ernstig bedreigd voelt.

- o Als de klant de uitgang belemmert.

- o Als de klant met een wapen dreigt of dreigt schade toe te brengen.

- o Als er materiële vernieling is.

- o Bij ruzies en vechtpartijen tussen klanten of klant(en) en medewerker(s).

(7) **(Tijdelijk) toegangsverbod:** een toegangsverbod wil zeggen dat een klant bepaalde ruimten waarvoor het verbod geldt voorlopig niet meer mag betreden.

(8) **Gesprekken op een alternatieve locatie:** bij herhaaldelijke problemen, of bij voorzienbare problemen, kunnen we opleggen dat contacten op een alternatieve, veilige locatie gebeuren. Dit kan bijvoorbeeld het politiebureau zijn.

(9) **Alternatieve dienstverlening:** bij voorzienbare problemen kunnen we ad hoc maatregelen nemen om het risico op mogelijke/nieuwe agressie te minimaliseren.

Dit kan bijvoorbeeld zijn dat een gesprek door twee medewerkers wordt gevoerd, dat een andere collega de dienstverlening overneemt om handelingsverlegenheid tegen te gaan, of dat het contact via een familielid verloopt.

(10) **Klacht indienen :** bij agressie, geweld, of strafrechtelijke feiten kunnen zowel de betrokken medewerker als het lokaal bestuur klacht indienen bij de politie.

Klacht indienen kan ook in functie van een verzekeringsdossier bij fysieke of materiële schade. Het lokaal bestuur kan zich burgerlijke partij stellen.

§3. Voornoemde maatregelen van inwendige orde doen geen afbreuk aan mogelijke maatregelen van openbare orde.

Artikel 4: registratie

Alle feiten van agressie worden genoteerd in een agressieregister waarin ook de acties die eraan gekoppeld werden, worden opgenomen.

Artikel 5: protocol agressiebeheersing

Op het niveau van de politiezone Minos is er een protocol over agressiebeheersing afgesloten tussen de politie en de lokale besturen.

Dit protocol heeft tot doel het gevoel van veiligheid en de effectieve bescherming van de medewerkers te verhogen dankzij duidelijke uniforme procedures en afspraken. Hierdoor wordt de samenwerking met de politie vergemakkelijkt en worden de wederzijdse verwachtingen en actiemogelijkheden goed afgestemd.

Het protocol bevat ook aanbevelingen over hoe agressie kan vermeden worden.