

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD.

OPENBARE ZITTING VAN 22/04/2024

Aanwezig:

Ann Schevenels, voorzitter

Erik Moons, wnd. burgemeester

Robert Saviolo, Jens Eggers, Wouter Boncquet, Benno Daemen, Liesbeth Claesen, schepenen

Maria Verschoren, Dominick Vansevenant, Johan Segers, Jelle Allaerts, Greet Van Camp,

Lisa Van den Dries, Leen Van Dun, Maarten Gabriels, Rocco Van Hove, Dirk De Lobel,

Maurice Jacobs, Eddy Schelfhout, Jennifer Savoye, Tom Stichelbaut, Kris Van Engeland, raadsleden

Luc De boeck, algemeen directeur

Verontschuldigd:

Guy Kestens, raadslid

3. Arbeidsreglement: aanpassingen

MOTIVERING

Feiten en context

Op 19 december 2022 werd het vernieuwde arbeidsreglement voor het lokaal bestuur Keerbergen goedgekeurd. Met dat reglement werd een eenduidig document opgesteld voor alle medewerkers van het lokaal bestuur. In de afgelopen jaren is er verder blijvende aandacht besteed aan de uitwerking van een personeelsbeleid waarbij we aan de medewerker een duidelijk kader willen aanbieden.

Dit leidt er toe dat we ook dit reglement steeds trachten te actualiseren, moderniseren en af te stemmen op goede praktijken van andere besturen. In de afgelopen maanden werk is er in die zin dan ook werk gemaakt van enkele nieuwe procedures die als bijlage bij het arbeidsreglement dienen te worden toegevoegd.

Aan de personeelsleden zal na goedkeuring een nieuw volledig arbeidsreglement worden overgemaakt.

Gebruik mobiele toestellen

Hoewel er al lange tijd GSM toestellen en abonnementen ter beschikking worden gesteld aan personeelsleden, is dit tot op heden nog niet in een formele richtlijn gegoten. Met bijgevoegd richtlijn wensen we dan ook een kader te scheppen om onduidelijkheden en misverstanden te vermijden. Er wordt in deze, naar analogie van verschillende andere besturen, een onderscheid gemaakt tussen functiegebonden toestellen en dienstgebonden toestellen.

Draaiboek agressiebeheersing

In het arbeidsreglement zijn reeds verschillende elementen opgenomen (hoofdstuk 9) over de bescherming van een personeelslid dat meent het slachtoffer te zijn van psychosociale aspecten als stress, burn-out, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Deze bepalingen zijn vooral geschreven op intern gebruik maar het is ook aangewezen een kader te schrijven voor contacten met externe personen waarbij we in eerste instantie denken

aan de medewerkers die rechtstreeks in contact staan met het publiek en risico lopen om geconfronteerd te worden met (verbale) agressie of andere vormen van wangedrag.

Bijgevoegd protocol kadert in het actief globaal welzijnsbeleid dat het lokaal bestuur Keerbergen voert. Het biedt duidelijke, uniforme procedures en beschrijvingen voor een effectief beleid tegen wangedrag: van voorkomen tot en met nazorg, registratie en evaluatie. Het protocol is samengesteld in samenspraak met de personeelsleden met bijzondere aandacht voor de diensten die rechtstreeks in contact komen met het publiek.

Deze twee bijlagen werden besproken en gunstig geadviseerd door het MAT en in het overleg met de vertegenwoordigers van de werknemers op 13 maart 2024.

Procedure moederschapsverlof en bescherming

Om onze medewerkers wegwijs te maken in de verschillende administratieve formaliteiten bij zwangerschap maar ook om duidelijke afspraken te maken rond te nemen maatregelen bij het uitoefenen van de functie, werd een procedure uitgeschreven met alle wettelijke afspraken. Deze nota was reeds begin 2023 besproken in het overleg met de vertegenwoordigers van de werknemers.

Advies

Goedkeuring gewijzigd arbeidsreglement lokaal bestuur Keerbergen.

Juridische grond

Decreet lokaal bestuur 22 december 2017.

BESLUIT

Met algemene stemmen.

Enig artikel.


De gemeenteraad keurt de bijlagen aan het arbeidsreglement van het lokaal bestuur Keerbergen goed.

voor eensluidend uittreksel, Keerbergen, 22 april 2024

Luc De boeck
algemeen directeur



Ann Schevenels
voorzitter



Richtlijnen inzake terbeschikkingstelling en gebruik van een GSM.

Met deze nota willen we een kader maken rond toekennen van een GSM aan medewerkers. Naast GSM toestellen die aan de dienst verbonden zijn vinden we het gelet op de aard van de functie en de daaraan gekoppelde verwachtingen verdedigbaar om aan sommige medewerkers een functie gebonden toestel te geven. Het basisprincipe is dat je een gsm-toestel en/of abonnement van het werk krijgt als dat nodig is om je werk te kunnen doen, d.w.z. als je op locatie moet kunnen telefoneren, gebeld moet kunnen worden of data moet kunnen consulteren.

Algemene principes

Dienst gebonden toestel

Dienstgebonden toestellen worden door meerdere personen van eenzelfde dienst gebruikt, zij het binnen de gangbare werkuren, zij het in het kader van een permanentiedienst. Meerdere collega's wisselen elkaar dan af in een beurtrol en geven de gsm door. Er is één vast contactpunt, ongeacht wie dit contact verzekert. Privégebruik op dit soort toestellen is niet toegestaan.

De aankoop van deze toestellen en de activatie van de bijhorende abonnementen gebeuren door het bestuur zelf, op kosten van de werkgever (= eigenaar).

Functie gebonden toestel, met of zonder privégebruik

Sommige medewerkers zullen dus gelet de aard van hun opdracht een toestel ter beschikking krijgen. Deze toestellen zijn er in de eerste plaats voor professionele doeleinden, maar de toestellen kunnen – indien de medewerker dit wenst -ook privé gebruikt worden. Het is nuttig hiervoor de nodige afspraken te maken

a) Toestel:

Optie 1

Je kiest ervoor om het toestel niet voor privégebruik aan te wenden. In dit geval kiest en koopt de werkgever het toestel en blijft het eigendom van de organisatie.

Opmerking: Dit is geen dual sim toestel en altijd gekoppeld aan een telefoonnummer van het werk (nooit voor privégebruik).

Optie 2

Je kiest ervoor om het toestel wél voor privégebruik aan te wenden. In dit geval koopt de organisatie het toestel niet aan. Je krijgt dan een **driejaarlijks** budget van max. 300 euro ter beschikking en kan hiermee zelf een toestel naar keuze aankopen. Op basis van het aankoopbewijs kan je dit geld terugvorderen bij de financiële dienst.



Bij de aankoop van een toestel moet je wel minstens 100 euro zelf inleggen, boven op het terugbetaalbare bedrag van de werkgever (instructies vanuit RSZ). Zo vermijd je dat je een voordeel alle aard (VAA) moet betalen op je toestel (zie pag. 4).

Het terugvorderingsbudget (voor de aankoop van een nieuw toestel) kan ten vroegste na drie jaar opnieuw aangewend worden. Dit is geen verplichting, probeer hier duurzaam mee om te gaan.

b) Abonnement:

Je hebt daarbij twee keuzes:

Optie 1

Indien het personeelslid een eigen abonnement heeft met telefoon en data inbegrepen kent het bestuur een maandelijkse vergoeding toe van 20 euro.

Optie 2

Je opteert voor een dual sim kaart voor een abonnement ten laste van het bestuur waarbij deze enkel mag worden aangewend voor de gesprekken,...in functie van het werk. Indien zou blijken dat bepaalde medewerkers telkens een factuur hebben die afwijkt van de normale verbruiken zal dit besproken worden met de algemeen directeur, die dan samen met de financieel directeur maatregelen kan nemen.

Wie kan een GSM krijgen ?

Op basis van een richtinggevende checklist wordt nagegaan of het hebben van een gsm en/of abonnement noodzakelijk is.

Criteria checklist:

- ✓ Ben je vaak op verplaatsing voor je werk en moet je op die plaatsen kunnen bellen, gebeld worden of data kunnen raadplegen?
- ✓ Werk je in een wacht- of permanentiedienst, waardoor je ook op momenten dat je niet aan het werk bent, bereikt moet kunnen worden?
- ✓ Ben je verantwoordelijke van een dienst, team of ploeg? M.a.w. ben je het eerste aanspreekpunt voor dringende problemen?
- ✓ Ben je medeverantwoordelijk voor een alarmcentrale (brand/inbraak)?
- ✓ Speel je een rol in het kader van crisiscommunicatie (D5)?

Op basis hiervan is er door de algemeen directeur een lijst opgesteld van personeelsleden die recht hebben op een GSM toestel. Deze lijst kan naar aanleiding van wijzigingen in de personeelsformatie, wijziging van functies door de algemeen directeur worden aangepast. Indien er zich gunstige opportuniteiten voordoen inzake abonnementen kunnen de regels hierover ook door de algemeen directeur worden aangepast. Dergelijke wijzigingen worden voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.



GSM policy en afspraken

Zodra je een gsm/abbonement van het werk (een functie gebonden toestel) hebt gekregen, zijn er een paar zaken die je moet weten:

- Uiteraard hoef je niet 24/7 bereikbaar te zijn omdat je een gsm hebt. Maak wel concrete afspraken met je leidinggevende (en je team) over wanneer je op je gsm bereikbaar bent in functie van je werk. Wanneer je een oproep tijdens je werk niet meteen kan beantwoorden, bel het nummer dan uit eigen beweging terug.
- Aan de leden van het schepencollege wordt ook meegedeeld dat het ter beschikking van een GSM niet 24/7 bereikbaarheid inhoudt. Na de daguren kunnen ze u nog wel bellen voor zaken die dringend een oplossing nodig hebben.
- Je gsm-nummer wordt intern verspreid en gecommuniceerd (opname in telefoonlijst en op het intranet) voor professionele communicatie binnen de organisatie.
- Hieronder kan je ook enkele afspraken terugvinden die als GSM policy worden gehanteerd

Schadegevallen

Toestel kapot (defect)

We vragen aan de medewerkers om de toestellen die ter beschikking worden gesteld, zij het dienst gebonden zij het functie gebonden, te beheren met de nodige zorg.

Indien er wordt vastgesteld dat dit herhaaldelijk niet gebeurt kunnen de kosten hiervoor ten laste van de medewerker worden gelegd. De beslissing hierover zal genomen worden door algemeen directeur, in samenspraak met de financieel directeur.

Toestel gestolen/verloren (verlies of diefstal)

Vind je je gsm niet meer of heeft iemand hem gestolen?

- Verwittig dan je leidinggevende en de ICT diens, zodat die weet dat je tijdelijk niet op je gsm bereikbaar bent.
- In geval van diefstal, doe binnen de 24u. aangifte bij de politie.
- Contacteer de dienst ICT om je SIM-kaart (abbonement) te laten blokkeren bij de provider en een nieuwe SIM-kaart aan te vragen. Je abbonement blokkeren kan je ook zelf (bv. in het weekend) via het nummer dat op de website van de provider is gecommuniceerd.



Einde gebruik GSM

De werkgever kan beslissen om je gebruik (toestel en/of abonnement) te beëindigen in bepaalde gevallen:

- Wanneer je naar een andere functie gaat waarbij wordt geoordeeld dat een gsm niet noodzakelijk is voor de uitvoering van je werk.
- Bij beëindiging van het dienstverband (vertrek, pensioen...).
- Bij vastgestelde inbreuken of herhaaldelijke schadegevallen aan het toestel.

Wanneer je niet langer een toestel nodig hebt, wordt jou gevraagd om het toestel zo snel mogelijk terug in te leveren bij de dienst ICT. In geval je je smartphone zelf had aangekocht met het toegekende aankoopbudget, kan er een pro rata terugvordering gebeuren afhankelijk van de datum van uitkering van dit bedrag t.o.v. de nog te lopen duurtijd van drie jaar.

RSZ en fiscaliteit (voordeel van alle aard : VAA)

Zodra er privégebruik is van mobiele telefonie (en het dus niet uitsluitend voor werkdoeleinden gebruikt wordt), is er een voordeel voor de medewerker en sprake van een “voordeel alle aard (VAA)”. Dit VAA wordt belast (je moet er dus een stukje op betalen aan de belastingen) en daarom aangeduid op je loonfiche.

Hoe dit wordt belast is afhankelijk van het toestel en abonnement :

Toestel

- Dienst gebonden of functie gebonden toestel zonder privégebruik: Enkel professionele doeleinden, géén VAA, medewerker wordt niét belast.
- Functie gebonden toestel met privégebruik: Géén VAA als er minstens 100 euro eigen inleg is

Abonnement

- Enkel professioneel gebruik: geen VAA
- Wel privégebruik: wel VAA voor het toegekende bedrag van 20 euro per maand

Informatieveiligheid

Cybercrime en cybersecurity zijn hedendaagse begrippen. Informatieveiligheid is vandaag de dag meer dan ooit aan de orde.

Ook via jouw smartphone van het werk kan er data lekken of gestolen worden. Wanneer je een gsm of abonnement van het werk hebt en je gebruikt via die weg gegevens/apps van het werk, houd je dan aan de “basis hygiëneregels”.



BIJLAGE : wie heeft recht op welke GSM

Functiegebonden

Interne zaken

- Burgemeester
- Alg directeur
- Fin directeur
- Jurist
- Teamleider burgerzaken
- Deskundige ICT
- Teamleider communicatie
- Directeur GBS

Ruimte

- Afd coördinator
- Projectleiders ruimte
- Werkleider loods
- Werftoezichter loods

Vrije tijd :

- Afd coördinator
- Centrumverantwoordelijke GC Den Bussel
- Eventcoördinator
- Sportfunctionaris
- Sportbeheerder
- Zaalwachters
- Teamleider gezin en jeugd
- Jeugdconsulent
- Coördinator BKO

Welzijn

- Afd coördinator
- Hoofdcoördinator zorg
- Hoofd sociale dienst



Dienstgebonden

Interne zaken

- Marktverantwoordelijke
- Secretariaat GBS

Ruimte

- Verantwoordelijke poetsvrouwen
- Ploegbazen en magazijnier loods
- Toestellen voor de werking van de loodsv

Vrije tijd :

- Zaalwachters
- DVO

Welzijn

- Thuiszorg
- Zorgloket
- Klusjesman
- Sociale dienst
- Gezondheid en welzijn
- MMC



Inhoud

1	Inleiding	2
1.1	Kader.....	2
1.2	Doelstellingen	2
1.3	Toepassingsgebied.....	3
2	Wat verstaan we onder wangedrag?	3
2.1	Wangedrag is een verzamelbegrip	3
2.2	Verschillende vormen.....	4
2.3	Verschillende oorzaken	4
3	De norm: zero tolerance.....	5
3.1	De organisatie bepaalt de norm	5
3.2	Norm overschreden? Dienstverlening gestaakt	5
4	Hoe pakken we wangedrag aan?.....	5
4.1	Op de zaak vooruitlopen: preventie	5
4.1.1	Wederzijdse gedragscodes	5
4.1.2	Klantgericht en klantvriendelijk werken.....	6
4.1.3	Logistieke maatregelen en beveiligingsvoorzieningen.....	7
4.1.4	Agressietraining voor medewerkers.....	8
4.1.5	Communicatie rond agressiebeheersing	8
4.1.6	Registratie feiten door derden	9
4.1.7	Aandacht voor.....	9
4.1.8	Evaluatie	9
4.2	En als het toch misloopt... interventie bij crisissituaties	9
4.2.1	Op het moment zelf.....	10
4.2.2	Na het incident: interventiematrix	10
5	Opvang en nazorg na incidenten.....	13
5.1	Medewerker en team	13
5.1.1	Eerste opvang door de leidinggevende of directe collega	13
5.1.2	Opvang door het Psychosociaal Team van Premed	13
5.1.3	Slachtofferhulp	13
5.1.4	Medische hulp	13
5.1.5	Aangifte arbeidsongeval.....	14
5.2	Derden	14
6	Bijlagen	15

Voorkomen en beheersen van wangedrag op de werkvloer

Een kader voor veilige en kwalitatieve dienstverlening voor medewerkers van lokaal bestuur Keerbergen

Vastgesteld door

Wettelijke grondslag

Welzijnswet van 4 augustus 1996

Codex over het Welzijn op het werk

1 Inleiding

Schelden, dreigen, fysiek geweld... Wangedrag of agressie is een maatschappelijk probleem. Medewerkers die rechtstreeks in contact staan met het publiek lopen het risico om met (verbale) agressie of andere vormen van wangedrag te worden geconfronteerd. Klanten of bezoekers reageren hun frustraties op hen af en dat kan zorgen voor een gevoel van onveiligheid. Als professionele organisatie is het in het belang van burgers en medewerkers dat wangedrag adequaat wordt aangepakt. Enkel zo kunnen we een goede en veilige dienstverlening bieden.

1.1 Kader

De Welzijnswet en uitvoeringsbesluiten zijn duidelijk en bepalend waar het gaat om de plicht van de werkgever ten aanzien van gezondheid en veiligheid van de medewerkers. Dit protocol kadert in het actief globaal welzijnsbeleid dat het lokaal bestuur Keerbergen voert. Het biedt duidelijke, uniforme procedures en beschrijvingen voor een effectief beleid tegen wangedrag: van voorkomen tot en met nazorg, registratie en evaluatie.

1.2 Doelstellingen

De volgende doelstellingen worden nagestreefd:

1. Veilige werkomgeving

Wangedrag hoort niet thuis in onze organisatie en samenwerkingscultuur en heeft een negatieve invloed op werkplezier en arbeidsmotivatie. Daarnaast kan agressief gedrag van klanten of bezoekers traumatische ervaringen veroorzaken bij de betrokken medewerker(s). Wij hechten er grote waarde aan dat medewerkers in een veilige werkomgeving en in een collegiale, respectvolle sfeer kunnen (samen)werken en voeren daarom actief beleid, gericht op het voorkomen en bestrijden van wangedrag.

2. Kwalitatieve en integere dienstverlening

Naast de bescherming van onze medewerkers hechten wij veel belang aan de kwaliteit en integriteit van de dienstverlening. Wangedrag tegen en het intimideren van medewerkers kan ertoe leiden dat zij hun taken niet meer naar behoren kunnen of durven uitvoeren.

3. Goede contacten met de burgers

Wij verwachten dat burgers zich correct gedragen, maar de burger mag evenzeer van onze organisatie verwachten dat hij correct behandeld wordt.



Dit betekent dat:

- medewerkers zich professioneel en respectvol gedragen t.o.v. de klant, conform de deontologische code
- procedures en werkwijzen worden afgestemd op klantgerichtheid
- gedrags- en huisregels niet enkel intern, maar ook extern duidelijk gecommuniceerd worden via diverse kanalen zoals de gemeentelijke website, affiches in publieke ruimten, het gemeentelijk infoblad,...

1.3 Toepassingsgebied

Het protocol is van toepassing bij wangedrag van klanten, maar evenzeer van bezoekers die geen klant zijn en die geen gebruik maken van onze hulp- en dienstverlening, bijvoorbeeld familieleden die meekomen op afspraak.

Het protocol is van toepassing bij wangedrag jegens alle medewerkers van het lokaal bestuur (medewerkers in vast of tijdelijk verband, stagiairs, jobstudenten en vrijwilligers).

Bij incidenten met geweld en agressie is de functie, noch het statuut, noch de taak die de medewerker uitvoert binnen de organisatie relevant.

Evenmin is het moment, binnen of buiten werktijden, de omstandigheden of de plaats, op het werk of thuis, van belang. Het wangedrag tegen de medewerker moet wel verband houden met het verrichten van werkzaamheden in de publieke taak van lokaal bestuur Keerbergen. Ook aan het werk gerelateerde incidenten in de privésfeer vallen hier onder.

2 Wat verstaan we onder wangedrag?

2.1 Wangedrag is een verzamelbegrip

De één vindt dat iemand zijn boekje te buiten gaat als hij schreeuwt, de ander spreekt pas van wangedrag als er vuisten aan te pas komen. Dus is de vraag: Wat is wangedrag precies?

Wangedrag is een verzamelbegrip voor **alle vormen van norm-overschrijdend gedrag of agressie**. Wangedrag is gedrag dat grenzen overschrijdt, in strijd is met de regels en waarden van de organisatie en materiële, lichamelijke of psychische schade kan veroorzaken. Denk hierbij aan agressie, (seksuele) intimidatie en pesten.

De definitie impliceert dat wangedrag dadergedrag is: het doet er niet toe of de agressie angstgevoelens oproept bij een medewerker. Ook hoeft er niet noodzakelijk een medewerker betrokken te zijn.

Belangrijk is dat we wel een onderscheid maken tussen wangedrag en boosheid, een emotie die we respecteren en toestaan. Boosheid ontstaat vaak uit onmacht om een situatie, zonder dat er kwaadaardige bedoelingen mee gemoeid zijn.





2.2 Verschillende vormen

Wangedrag kan verschillende vormen aannemen:

Fysiek:

lichamelijke aanvallen Bv. slaan, schoppen, duwen, bijten, krabben, haren uittrekken, met voorwerpen slaan, steken of gooien ...

Verbaal:

Bv. schelden, vloeken, beledigen, verwijten, woede-uitbarstingen, schreeuwen, spotten, provoceren, roepen ...

Non-verbaal:

gebaren die bedreigend, vernederend of racistisch zijn. Bv. spugen, tonen van wapens of zwaaien met een mes ...

Psychisch:

Bv. bedreigen, chanteren, onder druk zetten, stalken van een medewerker en/of zijn of haar familie ...

Materieel:

materiaal van zichzelf of anderen vernielen. Bv. voorwerpen neergooien, met deuren slaan, tegen meubels schoppen, muren bekladden, ruiten stuk slaan, voorwerpen van tafel vegen, (pogingen tot) brandstichting ...

2.3 Verschillende oorzaken

Naar oorzaak kan wangedrag grofweg ondergebracht worden in drie categorieën:

Frustratie:

Deze vorm van wangedrag ontstaat als mensen het gevoel krijgen dat ze niet worden gehoord. Ze voelen zich miskend, genegeerd, onheus behandeld.

Instrumenteel:

Deze vorm van wangedrag is doelgericht en manipulatief. De boodschap is: 'als jij niet doet wat ik wil, heb je een probleem.' De agressor probeert zoveel mogelijk spanning bij de ander op te roepen.

Wangedrag ten gevolge van psychopathologie:

Bij deze vorm van wangedrag gaat het vaak om mensen met psychiatrische aandoeningen, zoals een psychose, of druggebruikers.



3 De norm: zero tolerance

3.1 De organisatie bepaalt de norm

Een heldere norm is essentieel als je wangedrag wil bestrijden. Klanten en medewerkers moeten weten waar ze aan toe zijn.

De organisatie bepaalt de norm en dat is zero tolerance: Agressie die normale boosheid overstijgt, wordt niet geaccepteerd. Agressie is geen onderdeel van het werk. Deze norm geldt voor alle medewerkers van het lokaal bestuur Keerbergen.

Nultolerantie betekent niet dat medewerkers geen begrip kunnen tonen voor de emoties van klanten. Dat blijft belangrijk voor de hulpverlening. Maar boosheid mag niet overgaan in kwaadaardig gedrag dat medewerkers wil kwetsen, beledigen of pijn doen. Medewerkers moeten daarom steeds alert zijn voor signalen die wijzen op zo'n overgang.



3.2 Norm overschreden? Dienstverlening gestaakt

Een belangrijk onderdeel van het zero-tolerancebeleid is dat agressie leidt tot het staken van de dienstverlening. De reden daarvoor is simpel: als een klant agressief is en een medewerker probeert te manipuleren of te intimideren, kan deze zijn werk niet naar behoren doen. Daarom wordt de dienstverlening gestaakt tot de klant de voorwaarden naleeft. Vanwege het ingrijpende karakter van deze maatregel wordt er op toegezien dat deze **niet langer duurt dan strikt noodzakelijk**.

4 Hoe pakken we wangedrag aan?

Adequate agressiebeheersing vergt maatregelen op verschillende niveaus:

- Preventie
- conflicthantering
- Nazorg

4.1 Op de zaak vooruitlopen: preventie

In de mate van het mogelijke proberen we wangedrag of risicovolle situaties te vermijden.

Dit doen we door:

- duidelijke gedragscodes voor burgers én personeel
- klantgericht en klantvriendelijk werken
- logistieke maatregelen en beveiligingsvoorzieningen
- opleiden van medewerkers
- helder communiceren
- registreren
- evalueren

4.1.1 Wederzijdse gedragscodes

Agressiebeleid gaat over het stellen van normen en waarden en de naleving hiervan.



Correct en respectvol met elkaar omgaan kan heel wat agressie voorkomen. Een gedragscode voor enerzijds medewerkers en anderzijds derden (klanten en bezoekers) kan hierbij helpen.

De gedragscodes worden gepubliceerd op de gemeentelijke website. Gedragsregels of bepaalde thema's worden via affiches gecommuniceerd in de gemeentelijke openbare gebouwen.

4.1.2 Klantgericht en klantvriendelijk werken

4.1.2.1 Klantvriendelijk werken is een basiscompetentie

Klantgericht werken wordt als basiscompetentie vereist voor alle medewerkers van lokaal bestuur Keerbergen. Met een professionele, klantgerichte houding zorgen we voor een zo goed mogelijk dienstverlening. Zo proberen we irritatie en agressie te voorkomen.

De medewerkers:

- behandelen de klant/bezoeker beleefd en respectvol
- houden de aandacht bij het gesprek
- handelen servicegericht
- beloven niets wat ze niet kunnen waarmaken
- blijven binnen hun vakgebied
- communiceren in duidelijk, heldere taal
- verwijzen indien nodig door naar de bevoegde dienst

4.1.2.2 Flexibele dienstverlening

Wij zetten verder in op digitalisering van de dienstverlening zodat de burger de mogelijkheid krijgt om vanop afstand administratieve zaken te regelen.

4.1.2.3 Beperking wachttijden

Zoals hoger vermeld is frustratie een belangrijke oorzaak van agressief gedrag.

Onnodig lang wachten en nodeloos van de ene dienst naar de andere dienst doorverwezen worden, kan tot frustraties leiden.

Adequate beheersing van de klanten- en bezoekersstroom en voldoende personeelsbezetting dragen in preventieve zin bij aan veilige werkomstandigheden.

Via het afsprakensysteem kunnen klanten hun afspraak online inboeken, zonder zich te moeten verplaatsen. Zij ontvangen automatisch een herinneringsmail van de afspraak.

Via het afsprakensysteem worden wachttijden ter plaatse tot een minimum beperkt.

De teamleiders zijn verantwoordelijk voor het optimaal beheer en efficiënt opzetten van tijdslots (beperkte afspraakmogelijkheden leiden tot frustraties).





4.1.2.4 Telefoon- en mailbeleid

Medewerkers gebruiken bij afwezigheid de autoreply/wizard afwezigheid.
Mails worden zo spoedig mogelijk beantwoord.
Ingeval van thuiswerk zorgen medewerkers dat hun toestel wordt doorgeschakeld.
De teamleiders zien erop toe dat dit correct gebeurt.

4.1.2.5 Klachtenregeling

Ook al spant een organisatie zich nog zo in, het is onmogelijk om alle klanten tevreden te stellen. Het negeren van ontevredenheid kan tot problemen leiden. Om dat te voorkomen is het van belang dat ontevreden klanten een klacht kunnen indienen en dat deze klachten correct worden behandeld. Goede klachtenprocedures leveren ook informatie voor de verbetering van de dienstverlening.

Het reglement voor de behandeling van klachten werd goedgekeurd door de gemeente- en OCMW-raad van 22 juni 2020.

In toepassing van het DLB rapporteert de algemeen directeur jaarlijks over de klachten ingediend tegen gemeente/OCMW. Het jaarverslag klachtenbehandeling wordt bezorgd aan de Vlaamse Ombudsman.

4.1.3 Logistieke maatregelen en beveiligingsvoorzieningen

Beveiliging van de werklocaties voorkomt (het escaleren van) agressie en geweld.

Getroffen beveiligingsvoorzieningen:

- Klanten en bezoekers worden ontvangen op afspraak.
- Afspraken met klanten vinden altijd plaats binnen de regulieren openingstijden en op de reguliere werklocaties c.q. het adres van de klant ingeval van huisbezoek. Afspraken buiten reguliere openingstijden zijn vooraf binnen het team en met de leidinggevende besproken.
- Medewerkers op "risicovolle" externe werklocaties beschikken over communicatiemiddelen waarbij snel en direct contact met collega's intern mogelijk is.

Er is technische beveiliging op werklocaties zoals camerabewaking en alarm.

Bij medewerkers van diensten met een verhoogd risico op agressie werd een alarmfunctie op het telefoontoestel geactiveerd:

- EHBO beleid.

Beveiligingsvoorzieningen die in de toekomst zullen worden getroffen:

- Installatie van app 112 BE op mobiele werktelefoons. Medewerkers zullen gesensibiliseerd worden om zelfde app ook op privé toestellen te plaatsen.

- Bij nieuwbouw en renovatieprojecten zal het advies van de Preventiedienst gevraagd worden omdat de inrichting van gebouwen de risico's voor medewerkers kan verlagen.

4.1.4 Agressietraining voor medewerkers

Gedragvaardige medewerkers kunnen wangedrag helpen voorkomen of vermijden dat wangedrag escaleert. Medewerkers die werkzaamheden verrichten met hoger risico op agressie/geweld worden structureel getraind in regie op wangedrag.

De trainingen helpen bij bewustwording van gewoontes en aangeleerd gedrag. Subtiele veranderingen hierin kunnen het verschil maken. In de trainingen wordt aan de medewerkers uitgelegd hoe ze wangedrag kunnen herkennen en hoe ze klanten kunnen aanspreken op hun gedrag. Tevens worden de-escalatietechnieken aangeleerd en geoefend.

De trainingen worden per team of geclusterde groep medewerkers gegeven.

4.1.5 Communicatie rond agressiebeheersing

Interne communicatie

Proactieve interne communicatie tussen verschillende diensten is belangrijk om risico's in te schatten en voorzorgsmaatregelen te nemen.

Waar mogelijk moeten medewerkers informatie over wangedrag ingeven in de trajectmodule (COT) of in het cliëntdossier. Als medewerkers geen toegang hebben tot deze digitale tool moeten ze bij een doorverwijzing hun collega's schriftelijk op de hoogte brengen van risicovolle situaties.

Incidenten of risicovolle situaties dienen onmiddellijk via mail gemeld te worden aan de algemeen directeur en het onthaal. Zij staan in voor de doorstroom van deze informatie naar alle afdelingscoördinatoren en teamleiders binnen de organisatie.

Externe communicatie

- Communicatie van de huisregels
In onze publieke ruimtes voorzien we duidelijke communicatie over onze huisregels.
We doen dat:
 - o in begrijpelijke taal,
 - o met cartoons, gezien de diversiteit van onze bezoekers.
- Communicatie bij huisbezoeken
We brengen klanten op de hoogte van onze verwachtingen via:
 - o een brief of mail waarin we het huisbezoek aankondigen,
 - o voorafgaande gesprekken door maatschappelijk assistenten.Dit zijn onze verwachtingen op het vlak van veiligheid en hygiëne:
 - o Klanten moeten onze medewerkers wijzen op mogelijke gevaarlijke situaties in de woning, zoals verbouwingswerken of een gevaarlijke trap.
 - o Klanten laten geen honden of andere (mogelijk gevaarlijke) dieren los in de kamer waar onze medewerker zich bevindt. Bij voorkeur blijven dieren buiten die kamer. Kan dat niet, dan houdt de klant ze aan de leiband of op een veilige afstand.
 - o Klanten roken niet in het bijzijn van medewerkers. Ze houden de ruimte vrij van rook voor het huisbezoek.
 - o Klanten ontvangen onze medewerkers in een propere ruimte die vrij is van alles wat de gezondheid van onze medewerker kan schaden (vervuiling, ongedierte, uitwerpselen, gevaarlijke of schadelijke voorwerpen of substanties). Voor zover mogelijk communiceren medewerkers die huisregels ook bij onaangekondigde



huisbezoeken vooraleer ze een woning binnengaan. In het bijzonder vragen ze om geen dieren los te laten en niet te roken.

4.1.6 Registratie feiten door derden

Het goed registreren van (bijna) incidenten van wangedrag is van wezenlijk belang om enerzijds inzicht te krijgen in aard en omvang ervan en anderzijds om die informatie te gebruiken voor het nemen van preventieve maatregelen.

Incidenten moeten gemeld worden aan de vertrouwenspersoon, die instaat voor de registratie in het register feiten door derden. De vertrouwenspersoon brengt de externe preventiedienst op de hoogte van de incidenten.

Incidenten worden besproken op het eerstvolgend managementteam en jaarlijks geëvalueerd in het jaarverslag PBW.

4.1.7 Aandacht voor...

Medewerkers die op **huisbezoek bij klanten** gaan houden rekening met volgende instructies:

- Het huisbezoek vindt alleen plaats tijdens kantooruren en niet daarbuiten. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres.
- Heb je twijfels over de veiligheid, ga dan eventueel met twee op huisbezoek.
- Leg goed uit waarom je op huisbezoek komt. Benadruk de positieve zaken die je ziet.
- Slechtnieuwsgesprekken voer je best in de veiligere omgeving van je kantoor.
- Wees waakzaam voor mogelijke gevaren voor je binnengaat. Eventueel annuleer je aan de deur je huisbezoek. Vb. Als de klant onder invloed van alcohol of andere drugs is, en je voelt je niet veilig, annuleer dan het huisbezoek.
- Blijf tijdens huisbezoeken alert voor gedrag dat kan wijzen op risico's. Probeer je steeds aan de kant van de deur te zetten zodat je snel weg kan gaan als het nodig is.
- Registreer je huisbezoek vooraf zodat collega's of je leidinggevende weten dat en waar je op huisbezoek gaat.
- Blijf telefonisch bereikbaar.
- De leidinggevende is mede verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers. Diensten bekijken intern hoe ze dat praktisch en concreet aanpakken en doen de nodige communicatie over het thema.

Voor alle medewerkers geldt dat zij alert moeten zijn voor vreemd gedrag van klanten en gevaarlijk materiaal veilig moeten opbergen.

4.1.8 Evaluatie

Bij evaluatie gaat het om het controleren van de maatregelen die zijn ingevoerd. Zijn de maatregelen actueel, werken ze en worden ze correct nageleefd? Kunnen ze verbeterd worden?

4.2 En als het toch misloopt... interventie bij crisissituaties

Preventieve maatregelen kunnen crisissituaties niet altijd voorkomen.

Agressie en geweld kan in verschillende situaties, op verschillende locaties en in verschillende gradaties voorkomen.

In de leidraad 'Agressiebeheersing - Hoe handelen bij wangedrag' wordt beschreven hoe moet gehandeld worden bij onderstaande crisissituaties:

- Wangedrag zonder fysieke aanwezigheid van de agressor
 - Telefonische agressie
 - i. Schelden en beledigen (zonder bedreiging)



- ii. Bedreiging
- Schriftelijke agressie
 - i. Schelden en beledigen (zonder bedreiging)
 - ii. Bedreiging
- Wangedrag in fysieke aanwezigheid agressor
 - In gemeentelijk gebouw
 - i. Hinderlijk gedrag
 - ii. Verbale agressie
 - iii. Fysieke agressie
 - Tegen voorwerpen
 - Tegen personen
 - Buiten gemeentelijk gebouw
 - i. Tijdens huisbezoeken
 - ii. Tegen medewerkers buitendiensten
 - Afwijkende regeling CDO De Pastorie

4.2.1 Op het moment zelf

Het is essentieel dat medewerkers de regie van de hulp- of dienstverlening in handen houden. Zodra een klant/bezoeker die regie overneemt, moeten medewerkers ingrijpen en duidelijke grenzen stellen.

Indien mogelijk proberen de medewerkers de situatie te de-escaleren.

De richtlijnen gaan steeds uit van de situatie waarbij de inschatting is dat de-escalatie nog mogelijk is en dat het zinvol is om de klant/bezoeker op zijn gedrag aan te spreken. Indien de emoties bij aanvang al zo hoog opgelopen zijn of de dreiging van geweld dermate hoog is, wordt de de-escalatiefase weggelaten.

De veiligheid van de medewerkers en andere klanten/bezoekers staat voorop.



4.2.2 Na het incident: interventiematrix

4.2.2.1 Mondelinge waarschuwing

De mondelinge waarschuwing is een eerste signaal ten aanzien van een klant/bezoeker dat een grens dreigt overschreden te worden wanneer hinderlijk gedrag wordt gesteld.

4.2.2.2 Schriftelijke waarschuwing

Een schriftelijke waarschuwing wordt gegeven bij herhaald hinderlijk gedrag of is een eerste maatregel ten aanzien van een klant/bezoeker nadat deze zich voor de eerste keer agressief



heeft geuit tegen een medewerker, zonder evenwel fysieke agressie te hebben vertoond of de medewerker te hebben bedreigd.

Een schriftelijke waarschuwing kan ook gegeven worden bij telefonische agressie.

Diensten die werken met de toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging (COT) bewaren een kopie van de brief in het digitaal dossier. Ingeval er geen digitaal dossier is worden de documenten op papier bijgehouden.

4.2.2.3 Ordegesprek

Een ordegesprek moet georganiseerd worden bij:

- een 2^{de} herhaling van hinderlijk gedrag,
- 1^{ste} herhaling van wangedrag zonder fysieke agressie en
- onmiddellijk indien het om wangedrag met fysieke agressie gaat.

Tussen incident en ordegesprek geldt een **tijdelijk toegangsverbod** en wordt de **dienstverlening tijdelijk geschorst**. Vanwege het ingrijpende karakter van de schorsing van dienstverlening mag deze **niet langer duren dan strikt noodzakelijk**. Daarom vindt het **ordegesprek** zo snel mogelijk en **uiterlijk binnen de vier werkdagen na het incident** plaats.

Doel van het ordegesprek is duidelijk maken aan de klant/bezoeker dat het gestelde gedrag niet aanvaardbaar is. De klant/bezoeker moet zich engageren om zijn gedrag aan te passen, zodat er op basis van acceptabele omgangsvormen weer normaal contact mogelijk is tussen de medewerker en de klant/bezoeker.

Het ordegesprek wordt gevoerd door afdelingscoördinator en/of teamleider (af te spreken per casus in onderling overleg). Deze persoon maakt een verslag op van het ordegesprek.

In geval van afwezigheid van afdelingscoördinator en teamleider zal de algemeen directeur of zijn waarnemer het ordegesprek voeren met inhoudelijke ondersteuning van de medewerker(s) van de betrokken dienst.

Indien de klant/bezoeker gevolg geeft aan de uitnodiging voor een ordegesprek en schriftelijk verklaart dat hij zich in de toekomst zal houden aan de gedragsregels, wordt het tijdelijk toegangsverbod opgeheven en de dienstverlening verdergezet.

Diensten die werken met de toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging (COT) bewaren het verslag van het ordegesprek en een kopie van de ondertekende afsprakennota in het digitaal dossier. Ingeval er geen digitaal dossier is worden de documenten op papier bijgehouden.

4.2.2.4 Sancties: toegangsverbod – staking dienstverlening

Een toegangsverbod wordt opgelegd wanneer een klant/bezoeker herhaaldelijk agressief en/of gewelddadig gedrag heeft vertoond.

Geeft de klant/bezoeker geen gevolg aan de uitnodiging, weigert hij om de verklaring te ondertekenen of leeft hij de afspraken niet na, dan volgen er sancties.

Een voorbeeld van een sanctie kan een toegangsbeperking voor een of meerdere gemeentelijke accommodaties of een algemeen toegangsverbod zijn, waarbij de **noodzakelijke contacten** slechts **telefonisch of schriftelijk** worden onderhouden.

De dienstverlening kan ook tijdelijk gestaakt worden. Tijdens de duur van het toegangsverbod kan de klant wel opgeroepen worden.

De burgemeester kan een toegangsverbod/plaatsverbod opleggen conform art. 134 sexies van de Nieuwe Gemeentewet ter vrijwaring van de openbare orde. Het besluit moet ter bevestiging worden voorgelegd aan het eerstvolgende college van burgemeester en



schepenen, nadat de betrokkene de kans heeft gekregen gehoord te worden inzake het plaatsverbod.

Het niet naleven van het tijdelijk plaatsverbod, kan aanleiding geven tot een administratieve geldboete overeenkomstig de procedure voorzien in de wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties. De lokale politie ziet toe op de naleving van het plaatsverbod.

Wanneer meerdere afdelingen betrokken zijn, dienen de afdelingscoördinatoren voorafgaandelijk overleg te plegen.

4.2.2.5 Melding en aangifte bij politie

Is er sprake van een incident dan volgt melding bij de politie, waarbij afgestemd wordt of aangifte noodzakelijk is.

Voor alle strafbare vormen van agressie en geweld kan aangifte worden gedaan.

Aangifte is aangewezen bij recidieven, mensen die al eerder de orde hebben verstoord.

Bij bewuste agressie wordt altijd aangifte bij de politie gedaan in de volgende gevallen:

1. (doods)bedreigingen aan medewerkers en hun familie,
2. geweldpleging,
3. materiële schade,
4. lichamelijke verwondingen.

In andere situaties is aangifte ook steeds mogelijk, bijvoorbeeld als een van de bovenstaande gevallen zich voordoet vanuit onbewuste of pathologische agressie.

De aangifte gebeurt steeds door de algemeen directeur met woonstkeuze te Keerbergen, Gemeenteplein 10. Het adres van de medewerker wordt nooit vermeld !



Verskil tussen aangifte en melding

Bij een aangifte stelt de politie aan de hand van de verklaring van de aangever een proces-verbaal op. De politie (in samenwerking met het Openbaar Ministerie) bepaalt vervolgens of de dader kan worden vervolgd.

Indien het incident geen strafbaar feit oplevert, kan een melding gedaan worden. Een melding leidt in beginsel niet tot een politieonderzoek en strafrechtelijke vervolging van de dader.

4.2.2.6 Juridische ondersteuning

Voor juridische ondersteuning kan men terecht bij de juridische dienst (T 015 50 91).



5 Opvang en nazorg na incidenten

5.1 Medewerker en team

5.1.1 Eerste opvang door de leidinggevende of directe collega

De leidinggevende zorgt voor de eerste opvang van een medewerker die geconfronteerd werd met wangedrag. Is de leidinggevende er niet, dan zorgt een directe collega voor de eerste opvang. De leidinggevende of collega bepaalt samen met de medewerker of de eerste opvang voldoende is.

Wanneer een medewerker geconfronteerd wordt met wangedrag, heeft dat een impact op het hele team en de leidinggevende. Het is aangewezen om het incident én het thema wangedrag in de eerstvolgende dagen in het team te bespreken en het ook bespreekbaar te houden. De leidinggevende neemt daarvoor het initiatief, al dan niet met de hulp van de preventieadviseur psychosociale aspecten.

5.1.2 Opvang door het Psychosociaal Team van Premed

Als de eerste opvang niet volstaat, kan je beroep doen op Premed.

Het Psychosociaal Team verleent professionele ondersteuning aan medewerkers die slachtoffer worden van agressie en dat als traumatiserend ervaren. De kerntaak van het Psychosociaal Team is professionele opvang van korte duur, onmiddellijk na het incident. Zonder die ondersteuning kunnen medewerkers last krijgen van stress, angst of slapeloosheid, met in het ergste geval een langdurige afwezigheid als gevolg.

Daarnaast kunnen de preventieadviseurs psychosociale risico's (de 'PAPS') ook meer algemeen advies geven over hoe omgaan met incidenten (procedures en dergelijke). Ze kunnen ook doorverwijzen naar een psycholoog van Premed. Je kan de PAPS zowel per telefoon als via mail contacteren.

Contactgegevens:

Als een collega voor de eerste opvang zorgde en Premed niet ingeschakeld werd, dan heeft de leidinggevende alsnog een opvolgingsgesprek met de medewerker zodra dat past.

5.1.3 Slachtofferhulp

Bij politie-interventies kan je ook een beroep doen op Slachtofferhulp om medewerkers te ondersteunen. Dat vraag je aan de politiediensten wanneer die ter plaatse komen.

Bij politie-interventies is de medewerker volledig vrij om te kiezen voor eventuele ondersteuning via Slachtofferhulp of via de opvang die de werkgever zelf aanbiedt.

5.1.4 Medische hulp

Voor dringende medische hulp bel je 112. Om het even welke medewerker kan de hulpdiensten verwittigen.

Bij minder ernstige incidenten krijgt het slachtoffer ter plaatse verzorging (bijvoorbeeld door de EHBO'ers) of breng je hem of haar naar de dokter of een ziekenhuis.

De App 112 BE is een van de mogelijkheden om de noodcentrales te contacteren als je in nood bent en dringend hulp nodig hebt van brandweer, ambulance en/of politie in België.

De app stuurt je positie naar de noodcentrale door en kan zo kostbare tijdswinst opleveren.





5.1.5 Aangifte arbeidsongeval

De polis arbeidsongevallen beschermt medewerkers tegen de financiële gevolgen van arbeidsongevallen. Zowel lichamelijke als psychische letsels zijn verzekerd. Bij materiële schade als gevolg van een incident gelden de algemene aansprakelijkheidsregels: wie aansprakelijk is, moet de schade vergoeden. Een arbeidsongeval geef je aan bij de personeelsdienst (personeelsdienst@keerbergen.be).

5.2 Derden

Denk ook aan de opvang van klanten, bewoners en huurders die getuige waren van het incident. Afhankelijk van de ernst van de feiten kan een medewerker, de leidinggevende of Slachtofferhulp daarvoor zorgen.



6 Bijlagen

Leidraad agressiehantering

Interventiematrix

Registratieformulier 'feiten door derden'



LEIDRAAD AGRESSIEHANTERING 'HOE HANDELEN BIJ WANGEDRAG'

Wangedrag zonder fysieke aanwezigheid van agressor

1. Telefonische agressie

1.1 Schelden en beledigen (zonder bedreiging):

Medewerker

- Spreek de burger op een rustige, maar besliste toon op zijn gedrag aan.
- Geef aan dat het gesprek verbroken wordt als dreigen, schreeuwen of intimidatie niet stopt.
- Zorg, indien mogelijk, dat collega's mee kunnen luisteren.
- Verbreek de verbinding indien de burger zijn gedrag niet aanpast.
- Maak een verslag van het telefonisch contact.
- Bewaar dit verslag. Medewerkers die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Bezorg het verslag aan de teamleider en de vertrouwenspersoon.

Teamleider

- Vang de medewerker op.
- Verstuur een eerste **schriftelijke waarschuwing** naar de agressor.
Modelbrief:
[schriftelijke waarschuwing](#)
Doel: signaal geven dat grenzen zijn overschreden.
- Bezorg een kopie van de brief aan de afdelingscoördinator.
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Bij herhaalde feiten: ordegesprek

Spreek met de afdelingscoördinator af wie het ordegesprek zal voeren.

Indien teamleider ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Afdelingscoördinator

Indien afdelingscoördinator ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.

[uitnodiging ordegesprek](#)

- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

1.2 Bedreiging:

Medewerker

- Zorg, indien mogelijk, dat collega's mee kunnen luisteren.
- Verbreek de verbinding.
- Maak een verslag van het telefonisch contact.
- Bewaar dit verslag. Medewerkers die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Bezorg het verslag aan de teamleider en de vertrouwenspersoon.

Teamleider

- Vang de medewerker op.
- Informeer de andere teamleden.
- Verwittig de afdelingscoördinator en de algemeen directeur.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.

Ingeval plaatsverbod wordt opgelegd:

- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod.
Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.

- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

Bij herhaalde feiten:

Maak dossier op voor plaatsverbod op basis van 134 sexies NGW

- o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
- o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
- o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college

Burgemeester

- Hoorrecht (ev. in bijzijn van afdelingscoördinator)
- Burgemeesterbesluit (plaatsverbod 1m. – 2x hernieuwbaar)

College

- Bekrachtig burgemeesterbesluit

2. Schriftelijke agressie

2.1 Schelden en beledigen (zonder bedreiging):

Medewerker

- Bezorg kopie brief, mail, screenshot... aan teamleider en vertrouwenspersoon.
- Bewaar het document (diensten die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT).
- Behandel de brief/mail niet.

Teamleider

- Vang de medewerker op.
- Verstuur een eerste **schriftelijke waarschuwing** naar de agressor.
Modelbrief via onderstaande link:

Doel: signaal geven dat grenzen zijn overschreden.

- Bezorg een kopie van de brief aan de afdelingscoördinator.
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Bij herhaalde feiten: ordegesprek

Sprek met de afdelingscoördinator af wie het ordegesprek zal voeren.

Indien teamleider ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Afdelingscoördinator

Indien afdelingscoördinator ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

2.2 Bedreiging:

Medewerker

- Bezorg kopie brief, mail, screenshot... aan teamleider en vertrouwenspersoon.
- Bewaar het document (diensten die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT).
- Behandel de brief/mail niet.

Teamleider

- Vang de medewerker op.
- Informeer de andere teamleden.
- Verwittig de afdelingscoördinator en de algemeen directeur.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.

Ingeval plaatsverbod wordt opgelegd:

- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod.
Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.
- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

Bij herhaalde feiten:

Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW

- o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
- o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
- o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college

Burgemeester

- **Hoorrecht** (ev. in bijzijn van afdelingscoördinator)
- **Burgemeesterbesluit** (plaatsverbod 1m. – 2x hernieuwbaar)

College

- **Bekrachtig** burgemeesterbesluit

Wangedrag in fysieke aanwezigheid agressor In gemeentelijk openbaar gebouw

1. Hinderlijk gedrag

Begrens

Medewerker

- Spreek de burger op een rustige, maar besliste toon op zijn gedrag aan. Deel mee dat hij/zij enkel zal worden verder geholpen indien de huisregels worden nageleefd.
- Vraag hem/haar het gebouw te verlaten indien het wangedrag niet stopt.
- Vraag assistentie aan een collega indien de burger weigert het gebouw te verlaten.
- Vraag nogmaals in het bijzijn van de assisterende collega om het gebouw te verlaten.
- Indien de burger het gebouw niet verlaat, verwittigt de assisterende collega de teamleider.

Teamleider

- Indien assistentie wordt gevraagd, kom je de medewerker te hulp.

Eerste keer:

- **Mondelinge waarschuwing.**

Eerste herhaling:

Verstuur een **schriftelijke waarschuwing** naar de agressor.

Modelbrief:

[schriftelijke waarschuwing](#)

Doel: signaal geven dat grenzen zijn overschreden.

- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Bezorg een kopie van de brief aan de afdelingscoördinator.
- Informeer de andere teamleden.

Tweede herhaling:

Wanneer het om hinderlijk gedrag gaat, wordt er pas na 2^{de} herhaling van hinderlijk gedrag een **ordegesprek** georganiseerd.

Spreek met de afdelingscoördinator af wie het ordegesprek zal voeren.

Indien teamleider ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.

Modelbrief:

[uitnodiging ordegesprek](#)

- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Afdelingscoördinator

Indien afdelingscoördinator ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het register feiten van derden vanaf tweede herhaling.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

2. Verbale agressie

De-escaleer

2.1 Verbale agressie zonder bedreiging:

Medewerker

'de-escaleer en begrenst'

- Spreekt de burger op een rustige, maar besliste toon op zijn gedrag aan. Deel mee dat hij/zij enkel zal worden verder geholpen indien dit in rustige omstandigheden kan gebeuren.
- Vraag hem/haar het gebouw te verlaten indien het wangedrag niet stopt.
- Vraag assistentie aan een collega indien de burger weigert het gebouw te verlaten.
- Vraag nogmaals in het bijzijn van de assisterende collega om het gebouw te verlaten.
- Indien de burger het gebouw niet verlaat, verwittigt de assisterende collega de teamleider.

Teamleider

- Indien assistentie wordt gevraagd, kom je de medewerker te hulp.
- Ingeval de situatie escaleert, vraag je assistentie van de politie via noodnummer 101, na overleg met afdelingscoördinator.
- Verstuur een **schriftelijke waarschuwing** naar de agressor.
Modelbrief:
[schriftelijke waarschuwing](#)
Doel: signaal geven dat grenzen zijn overschreden.
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Bezorg een kopie van de brief aan de afdelingscoördinator.
- Informeer de andere teamleden.

Bij herhaalde feiten:

Spreek met de afdelingscoördinator af wie het **ordegesprek** zal voeren.

Indien teamleider ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Afdelingscoördinator

Indien afdelingscoördinator ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief :
[uitnodiging ordegesprek](#)

- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

2.2 Verbale agressie met bedreiging:

Medewerker

'de-escalere en begrensd indien mogelijk / roep hulp in'

- Spreek de burger op een rustige, maar besliste toon op zijn gedrag aan. Deel mee dat hij/zij enkel zal worden verder geholpen indien dit in rustige omstandigheden kan gebeuren.
- Vraag hem/haar het gebouw te verlaten indien het wangedrag niet stopt.
- Vraag assistentie aan een collega indien de burger weigert het gebouw te verlaten.
- Vraag nogmaals in het bijzijn van de assisterende collega om het gebouw te verlaten.
- Indien de burger het gebouw niet verlaat, verwittigt de assisterende collega de teamleider.
- Veiligheid primeert. Maakt een inschatting van het veiligheidsrisico.
- Indien nodig: activeer de noodtoets.

Teamleider

- Indien assistentie wordt gevraagd, kom je de medewerker te hulp.
- Ingeval de situatie escaleert, vraag je assistentie van de politie via noodnummer 101, na overleg met de afdelingscoördinator.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe aangifte bij de politie.

Ingeval plaatsverbod wordt opgelegd:

- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod.
Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.
- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

Bij herhaalde feiten:

Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW

- o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
- o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
- o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college

Burgemeester

Bij herhaalde feiten:

- **Hoorrecht** (ev. in bijzijn van afdelingscoördinator)
- Burgemeesterbesluit (plaatsverbod 1m. – 2x hernieuwbaar)

College

- Bekrachtig burgemeesterbesluit

3. Fysieke agressie

Veiligheid primeert

3.1 Fysieke agressie tegen voorwerpen:

Medewerker

- Veiligheid primeert. Maakt een inschatting van het veiligheidsrisico.
- Indien mogelijk: activeer de **noodtoets**.
- Doe een stap terug en provoceer de agressor niet.
- Indien je oordeelt dat je veiligheid in het gedrang komt: gebruik een **vluchtroute**
- Indien er geen vluchtmogelijkheid is, verleen je volledige medewerking en probeer je rustig te blijven.
- Ga niet de held uithangen.
- Observeer de agressor zodat een duidelijk signalement kan worden gegeven (lengte, man/vrouw, kleding, taalgebruik, omschrijving wapen, littekens e.d.)

Naaste medewerkers

- Help collega zonder jezelf in gevaar te brengen (risico-inschatting). Ga enkel over tot fysieke interventie als je hiervoor opgeleid bent.
- Zorg voor veiligheid van andere klanten en bezoekers.

Persoon die alarm ontvangt

- Verwittig onmiddellijk de **politie** (noodnummer politiehulp:101)
- Verwittig teamleider en afdelingscoördinator

Teamleider

- Vang de medewerker en het team op.
- Organiseer de **nazorg**.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Voer het ordegesprek **indien nodig in bijzijn van politie**.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

In geval van zwaarwichtige feiten wordt geen ordegesprek georganiseerd, maar onmiddellijk een uitnodiging gestuurd voor hoorrecht art. 134 sexies.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.

Ingeval plaatsverbod wordt opgelegd:

- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod. Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.
- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

Bij 1^{ste} herhaling of onmiddellijk na zware feiten:

- Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW
 - o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
 - o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
 - o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college
- Doe **aangifte** bij **verzekeraar**

Personeelsdienst

- Doe **aangifte arbeidsongeval** (indien nodig)

Burgemeester

Bij 1^{ste} herhaling of onmiddellijk na zware feiten:

- **Hoorrecht**
- Burgemeesterbesluit (plaatsverbod max. 3 maanden + verlengbaar met max. 3 maanden ingeval van herhaling)

College

- **Bekrachtig** burgemeesterbesluit

3.2 Fysieke agressie tegen personen:

Medewerker

- Bij een fysieke aanval, bedreiging met mes of wapen primeert de **eigen veiligheid**.
- Indien mogelijk: activeer de **noodtoets**.
- Doe een stap terug en provoceer de agressor niet.
- Indien mogelijk: gebruik een **vluchtroute**
- Indien er geen vluchtmogelijkheid is, verleen je volledige medewerking en probeer je rustig te blijven.
- Ga niet de held uithangen. Ga enkel over tot fysieke interventie als je hiervoor opgeleid bent.
- Observeer de agressor zodat een duidelijk signalement kan worden gegeven (lengte, man/vrouw, kleding, taalgebruik, omschrijving wapen, littekens e.d.)

Naaste medewerkers

- Help collega indien mogelijk (risico-inschatting). Ga enkel over tot fysieke interventie als je hiervoor opgeleid bent.
- Evacueer klanten en bezoekers.

Persoon die alarm ontvangt

- Bel noodnummer 112.
- Verwittig teamleider en afdelingscoördinator.

Teamleider

- Vang de medewerker en het team op.
- Organiseer de nazorg.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
Modelbrief:
[uitnodiging ordegesprek](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Voer het ordegesprek **indien nodig in bijzijn van politie**.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.
- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod.
Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.
- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

- Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW
 - o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
 - o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
 - o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college
- Doe **aangifte** bij **verzekeraar**

Personeelsdienst

- Doe **aangifte arbeidsongeval** (indien nodig)

Burgemeester

- **Hoorrecht**
- **Burgemeesterbesluit** (plaatsverbod 1m – 2x verlengbaar)

College

- **Bekrachtig** burgemeesterbesluit

Wangedrag in fysieke aanwezigheid agressor buiten gemeentelijk openbaar gebouw

1. Wangedrag bij huisbezoeken

1.1 Preventieve maatregelen

Schat risico's in !

'Huisbezoek' wordt ruim geïnterpreteerd: Hieronder wordt ook verstaan bedrijfsbezoeken en controle van bouwwerken.

Medewerker

Preventief

- *Informeer*
Vóór je op huisbezoek vertrekt, laat je weten waar je naartoe gaat en wanneer je vermoedt terug te zijn. Registreer een huisbezoek in je outlookagenda (gedeelde agenda) met naam en adres zodat collega's weten waar je bent of geef deze info door aan het onthaal.
Risicovolle huisbezoeken doe je niet alleen.
- *Tijdstip*
Ga alleen tijdens kantooruren op huisbezoek en niet daarbuiten. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats aan het einde van een werkdag of als tussenstop naar het thuisadres. Ga enkel op huisbezoek op afspraak, zorg dat je op tijd bent en informeer de klant als je later komt.
- *Wel en niet meenemen*
Neem altijd een mobiele telefoon mee (persoonlijk toestel of diensttelefoon). Zorg dat de batterij van de telefoon opgeladen is en schakel deze nooit uit tijdens een huisbezoek zodat je iemand kan contacteren in noodgeval en zelf altijd bereikbaar bent.
Waardevolle spullen en gevoelige informatie neem je niet mee.
- *Doel*
Breng geen 'slecht nieuws-boodschappen' aan huis.

Ter plaatse

- Taxeer de locatie. Kijk of er vluchtwegen zijn.
- Een klant kan het huisbezoek als een inbreuk op zijn privacy of bedreigend ervaren. Wees je ervan bewust dat je het privéterrein van een ander betreedt en gedraag je als gast.
- Houd je auto- of fiets sleutels en persoonlijke spullen binnen handbereik.
- Neem signalen die een onveilig gevoel geven serieus. Ga niet binnen als je de toestand onveilig acht.
- Beëindig het huisbezoek onmiddellijk indien je middelengebruik (drugs, alcohol,...) vaststelt .

- Houd rekening met de aanwezigheid van ander personen en huisdieren. Vraag of de dieren even in een ander kamer kunnen gelaten worden.

Teamleden / naaste collega's

- Controleer of de medewerker binnen de voorziene tijdspanne terug is.
- Neem een half uur na tijdstip van voorziene terugkomst telefonisch contact op met de medewerker. Dit kan via mobiele telefoon of het telefoonnummer van de persoon bij wie de medewerker op bezoek is.
- Contacteer de teamleider indien de medewerker telefonisch niet bereikbaar is.

Teamleider

- Ga polshoogte nemen indien de situatie onrustwekkend is.
- Verwittig de afdelingscoördinator.

1.2 Verbale agressie zonder bedreiging

Medewerker

- Indien het om louter emotionele agressie gaat, kan je een gesprek met de klant aangaan en de emoties proberen om te buigen.
Neem evenwel geen risico's en beëindig het huisbezoek indien je je onveilig voelt.

Teamleider

- Verstuur een **schriftelijke waarschuwing** naar de agressor.
Modelbrief:
[Toevoegen link](#)
Doel: signaal geven dat grenzen zijn overschreden.
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Bezorg een kopie van de brief aan de afdelingscoördinator.
- Informeer de andere teamleden.

Bij herhaalde feiten:

Spreek met de afdelingscoördinator af wie het **ordegesprek** zal voeren.

Indien teamleider ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:
[Toevoegen link](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Teamleiders die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Afdelingscoördinator

Indien afdelingscoördinator ordegesprek voert:

- Verstuur de uitnodiging voor een ordegesprek naar de agressor.
Modelbrief:

[Toevoegen link](#)

- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

1.3 Verbale agressie met bedreiging

Medewerker

- Veiligheid primeert. Beëindig het huisbezoek.

Teamleider

- Vang de medewerker op.
- Bespreek met het team.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
Modelbrief
[Toevoegen link](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.

Ingeval plaatsverbod wordt opgelegd:

- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod.
Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.
- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

Bij herhaalde feiten:

Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW

- verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
- maak ontwerp burgemeesterbesluit op
- zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college

Burgemeester

- **Hoorrecht** (ev. in bijzijn van afdelingscoördinator)
- Burgemeesterbesluit (plaatsverbod 1m. – 2x hernieuwbaar)

College

- Bekrachtig burgemeesterbesluit

1.4 Fysieke agressie tegen voorwerpen

Medewerker

- Beëindig het huisbezoek.
- Maak gebruik van een **vluchtmogelijkheid indien nodig**.
- Indien er geen vluchtmogelijkheid is, verleen je volledige medewerking en probeer je rustig te blijven.
- Ga niet de held uithangen.

Teamleider

- Vang de medewerker en het team op.
- Organiseer de **nazorg**.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
Modelbrief:
[Toevoegen link](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Voer het ordegesprek **indien nodig in bijzijn van politie**.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.
- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.

Ingeval plaatsverbod wordt opgelegd:

- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod.
Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.

- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

Bij 1^{ste} herhaling of onmiddellijk na zware feiten:

- Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW
 - o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
 - o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
 - o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college
- Doe **aangifte** bij **verzekeraar**

Personeelsdienst

- Doe **aangifte arbeidsongeval** (indien nodig)

Burgemeester

Bij 1^{ste} herhaling of onmiddellijk na zware feiten:

- **Hoorrecht**
- Burgemeesterbesluit (plaatsverbod max. 3 maanden + verlengbaar met max. 3 maanden ingeval van herhaling)

College

- **Bekrachtig** burgemeesterbesluit

1.5 Fysieke agressie tegen personen:

Medewerker

- Bij een fysieke aanval, bedreiging met mes of wapen primeert de **eigen veiligheid**.
- Indien mogelijk: gebruik een **vluchtroute**
- Indien er geen vluchtmogelijkheid is, verleen je volledige medewerking en probeer je rustig te blijven.
- Ga niet de held uithangen. Ga enkel over tot fysieke interventie als je hiervoor opgeleid bent.
- Bel **noodnummer 112** indien mogelijk.
- Verwittig teamleider en afdelingscoördinator.

Teamleider

- Vang de medewerker en het team op.
- Organiseer de **nazorg**.

Afdelingscoördinator

- Verstuur de uitnodiging voor een **ordegesprek** naar de agressor.
- Modelbrief
[Toevoegen link](#)
- Bewaar een kopie van de brief en het bewijs van aangetekende verzending. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Voer het ordegesprek **indien nodig in bijzijn van politie**.
- Maak een verslag van het ordegesprek.
- Leg de afspraken met de agressor schriftelijk vast en laat deze door hem/haar ondertekenen.

- Bewaar het verslag en kopie van de afspraken. Coördinatoren die werken met toepassing Cliëntenonthaal en trajectopvolging doen dit digitaal in COT.
- Stuur een kopie van het verslag naar de juridische dienst.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie**.
- Communiceer intern over plaatsverbod.
- Breng agressor via aangetekend schrijven op de hoogte van het plaatsverbod. Bewaar de brief en bewijs van aangetekende verzending.
- Schakel politie in indien persoon aan wie de toegang werd ontzegd toch het gebouw betreedt.

Juridische dienst

- Maak dossier op voor **plaatsverbod** op basis van 134 sexies NGW
 - o verstuur uitnodiging hoorrecht naar agressor
 - o maak ontwerp burgemeesterbesluit op
 - o zorg voor bekrachtiging van het burgemeesterbesluit door college
- Doe **aangifte** bij **verzekeraar**

Personeelsdienst

- Doe **aangifte arbeidsongeval** (indien nodig)

Burgemeester

- **Hoorrecht**
- Burgemeesterbesluit (plaatsverbod 1m – 2x verlengbaar)

College

- Bekrachtig burgemeesterbesluit

2. Wangedrag tegen gemeentearbeiders

Medewerker

- Bij een fysieke aanval, bedreiging met mes of wapen primeert de **eigen veiligheid**.
- Ga geen fysieke confrontatie aan.

Meewerkende ploegbaas / aanwezige collega's

- Sta het slachtoffer bij.
- Bel 101 of 112 indien nodig.

Meewerkende ploegbaas

- Meld het wangedrag van derden tijdens uitvoering van de werken aan de teamleider (met vermelding van persoonsgegevens van de agressor indien mogelijk).
- Maak een verslag op en bezorg dit aan te teamleider.

Teamleider

- Vang het slachtoffer op en organiseer de **nazorg**.
- Bespreek het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende teamoverleg.
- Bewaar het verslag en stuur een kopie naar de vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.
- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

Algemeen directeur

- Doe **aangifte** bij de **politie** indien het om een strafbaar feit gaat.

Juridische dienst

- Doe **aangifte** bij **verzekeraar** (indien nodig)

Personeelsdienst

- Doe **aangifte arbeidsongeval** (indien nodig)

Wangedrag in CDO De Pastorie:

afwijkende richtlijnen voor wangedrag gesteld door gebruikers

1. Wangedrag gebruikers

Indien een gebruiker in de CDO wangedrag stelt t.o.v. personeelsleden of andere gebruikers wordt volgend stappenplan gevolgd:

Verzorgende(n)

- Zorg voor eerste opvang.
- Verwittig hulpdiensten indien nodig.
- Verwittig de teamleider.

Teamleider

- Ga in gesprek met de gebruiker die zich agressief gedragen heeft en doe dit zo snel mogelijk na de feiten.
- Informeer de mantelzorger(s) of naaste familie wordt/worden over het incident en bevroeg naar mogelijke redenen voor het agressief gedrag.
- Neem contact op met de huisarts zodat die op zijn beurt een advies kan formuleren of medicatie kan aanpassen.
- Biedt ondersteuning en nazorg aan verzorgende(n) en andere gebruikers.
- Verwittig de afdelingscoördinator
- Bespreek het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende teamoverleg.
- Maak een verslag van de feiten, registreer dit in COT en stuur een kopie naar de vertrouwenspersoon.

Afdelingscoördinator

Indien de situatie niet meer hanteerbaar is, kunnen volgende maatregelen getroffen worden na overleg met de afdelingscoördinator:

- Schorsing van de opvangovereenkomst
- Aanpassing van de overeenkomst
- Eenzijdige ontbinding van de overeenkomst

Voorafgaand aan de ontbinding wegens zwaar storend gedrag/wangedrag wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts of het verzorgende team.

De individuele opvangovereenkomst voorziet de mogelijkheid tot eenzijdige ontbinding van de opvangovereenkomst wegens zwaar storend gedrag.

Vertrouwenspersoon

- Registreer het voorval in het **register feiten van derden**.

- Bezorg een kopie van het formulier aan de externe preventiedienst.

2. Wangedrag familie/bezoekers

Wangedrag door familie en andere bezoekers van de CDO De Pastorie wordt aanzien als agressie door derden. Hierbij wordt de standaardprocedure gevolgd.

Aanpak agressie-incident * Interventiematrix

	Hinderlijk gedrag	Wangedrag zonder fysieke agressie – geen bedreiging	Wangedrag met fysieke agressie of bedreiging
Eerste keer	mondelijke waarschuwing	registratie register feiten door derden schriftelijke waarschuwing	registratie register feiten door derden ordegesprek aangifte bij politie
Herhaling 1	schriftelijke waarschuwing	registratie register feiten door derden ordegesprek	registratie register feiten door derden ordegesprek aangifte bij politie plaatsverbod
Herhaling 2	registratie register feiten door derden ordegesprek	registratie register feiten door derden ordegesprek plaatsverbod	registratie register feiten door derden ordegesprek aangifte bij politie plaatsverbod
Herhaling 3	registratie register feiten door derden ordegesprek toegangsverbod	registratie register feiten door derden ordegesprek toegangsverbod	registratie register feiten door derden ordegesprek aangifte bij politie plaatsverbod
Herhaling 4	registratie register feiten door derden ordegesprek toegangsverbod	registratie register feiten door derden ordegesprek plaatsverbod	
Herhaling 5	registratie register feiten door derden ordegesprek plaatsverbod		

Waarschuwing:

Doel: signaal geven dat grenzen zijn overschreden of dreigen te worden overschreven. In de brief wordt in duidelijke bewoordingen aangegeven dat zijn/haar gedrag niet getolereerd wordt en wat hij of zij kan verwachten als het gedrag niet verandert. Voor OCMW klanten/cliënten wordt in de brief vermeld dat deze waarschuwing wordt geregistreerd in het digitaal cliëntendossier en herhaling van dergelijk gedrag impact zal hebben op de verdere dienstverlening.

Ordegesprek (geen toegang tot gebouw tot ordegesprek):

Doel : bespreekbaar maken van probleem, herhaling voorkomen en gedrag te veranderen. Het gesprek moet uitmonden in een aantal afspraken die schriftelijk worden vastgelegd. Niet nakoming betekent een (oplopende) sanctie. Voor OCMW klanten/cliënten wordt het verslag van het ordegesprek geregistreerd in het digitaal cliëntendossier.

Officieel (tijdelijk) toegangsverbod / toegangsbeperking en (tijdelijke) stopzetting dienstverlening

Doel: beveiliging medewerkers, klanten en bezoekers
Indien niet wordt ingegaan op de uitnodiging tot een ordegesprek, er geen afspraken kunnen worden vastgelegd of de afspraken die werden gemaakt tijdens het ordegesprek niet worden nageleefd, kan voor een bepaalde periode een toegangsbeperking (waarbij vooraf een melding moet worden gedaan van de komst) of een ontzegging van toegang voor het gemeentehuis of andere gemeentelijke accommodaties (sportaccommodaties, gemeentewerf, e.d.) opgelegd worden. Duidelijk mag zijn dat deze sanctie alleen opgelegd wordt, wanneer andere methoden niet meer toepasbaar zijn. Indien de betreffende klant zich niet houdt aan het bezoekverbod, wordt aangifte gedaan bij de politie. Deze sanctiemaatregel wordt genomen bij burgemeesterbesluit op basis van art. 134 sexies NGW, te bekrachtigen door het College na uitoefening hoorrecht.

Artikel 134sexies (01/01/2014- ...)

[§ 1. De burgemeester kan, in geval van verstoring van de openbare orde veroorzaakt door individuele of collectieve gedragingen, of in geval van herhaaldelijke inbreuken op de reglementen en verordeningen van de gemeenteraad gepleegd op eenzelfde plaats of ter gelegenheid van gelijkaardige gebeurtenissen en die een verstoring van de openbare orde of een overlast met zich meebrengen, beslissen over te gaan tot een **tijdelijk plaatsverbod van een maand, tweemaal hernieuwbaar**, jegens de dader of de daders van deze gedragingen.

§ 2. Onder « tijdelijk plaatsverbod » wordt verstaan het verbod binnen te treden in een of meerdere duidelijke perimeters van plaatsen die als toegankelijk voor het publiek worden bepaald, gelegen binnen een gemeente, zonder evenwel het geheel van het grondgebied te beslaan. Worden beschouwd als plaats die toegankelijk is voor het publiek 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, met uitzondering van de woonplaats, de plaats van het werk of de plaats van de onderwijs- of opleidingsinstelling van de overtreder.

§ 3. De in § 1 bedoelde beslissing moet aan de volgende voorwaarden voldoen :
1° met redenen omkleed zijn op basis van de hinder die verband houdt met de openbare orde;
2° bevestigd worden door het college van burgemeester en schepenen of het gemeentecollege, bij de eerstvolgende vergadering, na de dader of de daders van die gedragingen of hun raadsman te hebben gehoord en nadat hij de mogelijkheid heeft gehad ter gelegenheid hiervan zijn verdedigingsmiddelen schriftelijk of mondeling te doen gelden, behalve indien hij, na te zijn uitgenodigd via een aangetekende brief, zich niet heeft gemeld en geen geldige motieven naar voren gebracht heeft voor zijn afwezigheid of zijn verhindering.

§ 4. De beslissing kan worden genomen, ofwel na een door de burgemeester betekende schriftelijke verwittiging die de dader of de daders van die gedragingen op de hoogte brengt van het feit dat een nieuwe inbreuk op een identieke plaats of ter gelegenheid van gelijkaardige gebeurtenissen aanleiding zal kunnen geven tot een plaatsverbod, ofwel, met het oog op de ordehandhaving, zonder verwittiging.

§ 5. In geval van niet-naleving van het tijdelijk plaatsverbod, kan de dader of kunnen de daders van die gedragingen gestraft worden met een administratieve geldboete zoals voorzien door de wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties. *(ing. W. 24 juni 2013, art. 47, l: 1 januari 2014)]*

REGISTER VOOR FEITEN VAN DERDEN

Op (datum en uur) meende een werknemer slachtoffer te zijn van:

- lichamelijk geweld op het werk (fysieke agressie)
- psychisch geweld op het werk (bedreigingen, psychische agressie, ...)
- pesterijen op het werk
- ongewenst seksueel gedrag op het werk
- andere belastende gedragingen, namelijk:

Dit gedrag hield volgens de melder verband met een discriminatiegrond: ja nee

Dit gedrag werd gesteld door een derde aan de organisatie.

Identiteit (indien gekend) / hoedanigheid derde (bv klant, leverancier,...):

Getuige(n) zijn:

Aangifte politie: ja neen

- Schade
- aan mij alleen:
 - aan anderen:
 - aan persoonlijke bezittingen:
 - andere:
 - neen

Beschrijving van de feiten

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum opmaak verklaring:

Naam en handtekening indiener (niet verplicht):

Het originele document wordt gedurende 5 jaar bijgehouden in de organisatie, door de intern preventieadviseur psychosociale aspecten of, indien er geen intern preventieadviseur psychosociale aspecten is aangesteld, door de vertrouwenspersoon. Het document wordt ter beschikking gehouden van de met toezicht belaste ambtenaren. Bij herhaling van de feiten wordt een kopie van dit document aan de bevoegde preventieadviseur van Premed bezorgd.

BEVESTIGING VAN MELDING VAN DISCRIMINATIE OP HET WERK

Attest voor een ondernomen actie in het kader van de federale wetgeving ter bestrijding van discriminatie

Naam en voornaam van de persoon die de actie ondernomen heeft	Klik of tik om tekst in te voeren.
Naam betrokken onderneming / instituut	Klik of tik om tekst in te voeren.
Ondernomen actie	<p>Melding als persoon die zelf het voorwerp is van een vermeende discriminatie in het kader van:</p> <p><input type="checkbox"/> het eerste contact met de preventieadviseur psychosociale aspecten of de vertrouwenspersoon voor het onderhoud in de voorafgaande fase</p> <p><input type="checkbox"/> het onderhoud met de preventieadviseur psychosociale aspecten of de vertrouwenspersoon in de voorafgaande fase</p> <p><input type="checkbox"/> een verzoek tot informele psychosociale interventie</p> <p><input type="checkbox"/> een verzoek tot formele psychosociale interventie</p> <p><input type="checkbox"/> een risicoanalyse</p> <p><input type="checkbox"/> het gezondheidstoezicht</p> <p><input type="checkbox"/> een aanvullende medische handeling</p> <p><input type="checkbox"/> een bedrijfsbezoek</p> <p><input type="checkbox"/> een andere actie, nl.:</p> <p>Melding als andere persoon die:</p> <p><input type="checkbox"/> tussenkomt als getuige direct/indirect, informeel/formeel in het kader van een verzoek tot informele psychosociale interventie</p> <p><input type="checkbox"/> tussenkomt als getuige direct/indirect, informeel/formeel in het kader van een verzoek tot formele interventie</p> <p><input type="checkbox"/> een melding doet van een discriminatie (met of zonder persoon die zelf het voorwerp is van de vermeende discriminatie, eventueel zelfs zonder actie van deze persoon)</p> <p><input type="checkbox"/> raad geeft, hulp biedt of de persoon bijstaat die zelf het voorwerp is van de vermeende discriminatie</p> <p><input type="checkbox"/> een melding doet van discriminatie in het kader van een risicoanalyse</p> <p><input type="checkbox"/> een melding doet in het kader van het gezondheidstoezicht</p> <p><input type="checkbox"/> een melding doet in het kader van een aanvullende medische handeling</p> <p><input type="checkbox"/> een melding doet tijdens een bedrijfsbezoek</p> <p><input type="checkbox"/> een andere actie stelt, nl. :</p>
Datum van de actie	Klik of tik om een datum in te voeren.
Datum aanvraag attest	Klik of tik om een datum in te voeren.
Opgemaakt op Klik of tik om een datum in te voeren.	(handtekening)
	Klik of tik om tekst in te voeren. Klik of tik om tekst in te voeren.

De wettelijke bepalingen m.b.t. dit attest en de bescherming tegen nadelige maatregelen staan vermeld op de achterzijde van het document. Vanaf het moment dat de werkgever kennis neemt van het attest vangt de bescherming aan. De persoon die dit attest vraagt moet zich ervan vergewissen dat hij een bewijs heeft van de overhandiging of verzending ervan aan de werkgever. De bescherming geldt niet bij misbruik (dit wordt beoordeeld door de bevoegde rechter). Dit document kan niet beschouwd worden als een verzoek tot informele of formele interventie in de context van de welzijnswetgeving en de bijhorende koninklijke besluiten.

Art. 22. van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen, zoals gewijzigd door de wet van 7 april 2023, B.S., 15 mei 2023.
Art. 15 van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden, zoals gewijzigd door de wet van 7 april 2023, B.S., 15 mei 2023.
Art. 17 van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, zoals gewijzigd door de wet van 7 april 2023, B.S., 15 mei 2023.

§ 1. Wanneer een melding wordt gedaan, een klacht wordt ingediend of een rechtsvordering wordt ingesteld door de persoon op wie de vermeende inbreuk op deze wet betrekking heeft, binnen het domein van de arbeidsbetrekkingen en de aanvullende regelingen voor sociale zekerheid zoals gedefinieerd in artikel 5, 1^o en 16^o, mag de werkgever geen nadelige maatregel treffen ten aanzien van deze persoon, om redenen die verband houden met de melding, de klacht, of de rechtsvordering, of met de inhoud ervan. De bescherming bedoeld in dit artikel geldt niet in geval van misbruik van de procedures. Dit misbruik kan aanleiding geven tot het betalen van een schadevergoeding.

§ 2. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder nadelige maatregel onder meer begrepen: de beëindiging van de arbeidsbetrekking, de eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden of de nadelige maatregel getroffen na de beëindiging van de arbeidsbetrekking.

§ 3. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder melding, klacht of rechtsvordering begrepen:

- een melding gedaan of een klacht ingediend bij de onderneming of de instelling die de persoon tewerkstelt;
- een melding of een aangifte gedaan of een klacht ingediend bij de met het toezicht belaste ambtenaren;
- een melding gedaan of een klacht ingediend bij een dienst die toeziet op de handelingen en de werking van administratieve overheden of bestuursinstaties of die optreedt met het oog op de buitengerechtelijke geschillenbehandeling;
- een melding gedaan of een klacht ingediend bij het Instituut, het Interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme of bij een belangenvereniging;
- een aangifte gedaan bij de politiediensten, een klacht met burgerlijke partijstelling ingediend bij de onderzoeksrechter, of een kennisgeving gedaan aan de arbeidsauditeur;
- een rechtsvordering ingesteld door de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft;
- een rechtsvordering ingesteld ten voordele van de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft door het Instituut, het Interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme of een belangenvereniging;
- een rechtsvordering ingesteld door het Instituut, het Interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme of een belangenvereniging in eigen naam.

§ 4. Om de bescherming bedoeld in paragraaf 1 te genieten moet de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft aantonen dat er een melding werd gedaan of een klacht werd ingediend of een rechtsvordering werd ingesteld omwille van een inbreuk op deze wet. Dit bewijs kan met elk rechtsmiddel geleverd worden.

Wanneer de werkgever binnen de twaalf maanden nadat deze kennis had van de melding of de klacht of nadat deze redelijkerwijs kennis kon hebben van deze acties, een nadelige maatregel treft ten aanzien van de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft, valt de bewijslast dat de nadelige maatregel geen verband houdt met de melding of de klacht, of met de inhoud ervan, ten laste van de werkgever.

Deze bewijslast valt eveneens ten laste van de werkgever wanneer de nadelige maatregel werd genomen nadat de rechtsvordering werd ingesteld en dit tot drie maanden na de dag waarop de rechterlijke beslissing in kracht van gewijsde is getreden.

§ 5. Wanneer de werkgever de arbeidsbetrekkingen beëindigt of eenzijdig de arbeidsvoorwaarden wijzigt in strijd met paragraaf 1, kan de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft, of, mits instemming van deze persoon, het Instituut of een belangenvereniging, verzoeken om de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft opnieuw in de onderneming of de instelling op te nemen of deze persoon opnieuw onder dezelfde voorwaarden als voorheen diens functie te laten uitvoeren.

Het re-integratieverzoek wordt schriftelijk gedaan binnen dertig dagen volgend op de datum van de kennisgeving van de opzegging, van de beëindiging zonder opzegging, of van de eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden. De werkgever moet zich binnen dertig dagen volgend op de kennisgeving van het verzoek uitspreken.

De werkgever die de persoon opnieuw in de onderneming of in de instelling opneemt of hem zijn functie onder dezelfde voorwaarden als voorheen laat uitoefenen, moet de wegens beëindiging van de arbeidsbetrekking of wijziging van de arbeidsvoorwaarden gederfde beloning betalen alsmede de werkgevers- en werknemersbijdragen betreffende deze beloning storten.

Deze paragraaf is niet van toepassing wanneer de nadelige maatregel wordt getroffen nadat de arbeidsbetrekking een einde heeft genomen.

§ 6. De werkgever is verplicht de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft een schadevergoeding te betalen:

1^o wanneer de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft na het in paragraaf 5 bedoelde verzoek niet opnieuw wordt opgenomen of diens functie niet onder dezelfde voorwaarden als voorheen kan uitoefenen en er geoordeeld werd dat de nadelige maatregel in strijd is met paragraaf 1;

2^o wanneer de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft het in paragraaf 5 bedoelde verzoek niet doet en er geoordeeld werd dat de nadelige maatregel in strijd is met paragraaf 1.

De schadevergoeding is, naar keuze van de persoon, op wie de inbreuk betrekking heeft gelijk aan hetzij een forfaitair bedrag dat overeenstemt met de bruto beloning voor zes maanden, hetzij de werkelijk door die persoon geleden schade. In laatstgenoemd geval moet de betrokkene de omvang van de geleden schade bewijzen.

De schadevergoeding bedoeld in deze paragraaf kan gecumuleerd worden met de schadevergoedingen wegens discriminatie voorzien in artikel 23, § 2.

§ 7. De in dit artikel bedoelde bescherming is eveneens van toepassing op de personen die optreden als getuige of een melding hebben gedaan of een klacht hebben ingediend ten voordele van de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft en op de personen die de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft raad geven, hulp bieden of bijstaan, alsook op de personen die de schending van deze wet opwerpen. De bescherming is eveneens van toepassing op de persoon ten voordele van wie deze handelingen gesteld worden.

De bepalingen van dit artikel zijn mutatis mutandis van toepassing op de personen bedoeld in het eerste lid.

§ 8. Wanneer de persoon op wie de vermeende inbreuk betrekking heeft een melding doet, een klacht indient of een rechtsvordering instelt of wanneer een persoon bedoeld in paragraaf 7, eerste lid, de in dat lid bedoelde handelingen stelt, kan die daarvan een schriftelijk en gedateerd bewijs vragen bij de organisatie, dienst of instelling bedoeld in paragraaf 3 bij wie de handeling gesteld wordt.

Dit schriftelijke bewijs, verstrekt door de organisatie, dienst of instelling bedoeld in het eerste lid, bevat de identiteit van de persoon, de ondernomen acties, de datum van de actie en de datum waarop het bewijs werd gevraagd. Deze organisaties, diensten en instellingen zijn verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens in de zin van de wetgeving inzake de gegevensbescherming. De bewaartermijn van dit bewijs is de termijn die geldt voor het bewaren van het individuele dossier die vastgelegd is in het gegevensbeschermingsbeleid van de verwerkingsverantwoordelijke.

§ 9. De bepalingen van dit artikel zijn eveneens van toepassing op andere personen dan werkgevers die personen in de arbeidsbetrekkingen tewerkstellen of opdrachten bezorgen.

Richtlijnen aan personeel inzake afspraken bij zwangerschap.

Met deze nota willen we een overzicht aanbieden van alle wettelijke en lokale afspraken bij zwangerschap, met specifieke aandacht voor de beoordeling van de risico's bij het uitoefenen van de functie tijdens de zwangerschap.

Kennisgeving

Je brengt de personeelsdienst op de hoogte van je zwangerschap met een attest van je arts waarop de uitgerekende bevallingsdatum vermeld is. Dit kan via email aan personeelsdienst@keerbergen.be. Verwittig ook je verantwoordelijke in functie van de organisatie van jouw dienst. Leerkrachten in onze scholen brengen onmiddellijk de schooldirecteur op de hoogte.

Een snelle melding is belangrijk zodat het bestuur de nodige beschermings-maatregelen kan treffen voor de gezondheid en veiligheid van jou en jouw ongeboren kind.

Tijdens de periode van werkverwijdering, zwangerschapsverlof, bevallingsrust en borstvoedingsverlof ontvang je als contractueel personeelslid een uitkering van je ziekenfonds. Informeer tijdig bij je ziekenfonds of je recht hebt op een uitkering en bezorg hen ook tijdig een attest van je arts met de vermoedelijke bevallingsdatum en de begindatum van je moederschapsrust. Nadien zal je ziekenfonds de nodige documenten opvragen bij jou en bij onze personeelsdienst.

Tijdens de periode van werkverwijdering, zwangerschapsverlof, bevallingsrust en borstvoedingsverlof wordt je als statutair personeelslid betaald door ons bestuur.

Prenataal/ zwangerschapsverlof

Voor de geboorte heb je recht op maximaal 6 weken zwangerschapsverlof waarvan 1 week verplicht te nemen voor de vermoedelijke bevallingsdatum.

Verwacht je een meerling dan heb je recht op maximaal 8 weken zwangerschapsverlof waarvan 1 week verplicht te nemen voor de vermoedelijke bevallingsdatum.

De overige weken zwangerschapsverlof (maximum 5 of 7 weken bij meerling) kan je overdragen naar de (postnatale) bevallingsrust.

Als je bevalt voor dat jouw zwangerschapsverlof ingaat, verlies je het deel van de verplichte week van het zwangerschapsverlof. De (postnatale) bevallingsrust begint op de dag van de bevalling.

Breng de personeelsdienst, je verantwoordelijke en je ziekenfonds tijdig op de hoogte van de aanvangsdatum van je zwangerschapsverlof.

Postnataal/ bevallingsrust

Na de geboorte heb je verplicht minimaal 9 weken bevallingsrust, plus (facultatief) de overdraagbare weken (prenataal) zwangerschapsverlof (maximum 5 weken of 7 weken voor een meerling).

Verleng je de bevallingsrust van 9 weken met ten minste 2 weken uit het prenataal verlof, mag je deze laatste 2 weken omzetten in verlofdagen van postnatale rust.

Deze verlofdagen dien je op te nemen in de 8 weken die volgen op de werkhervatting. Hiervoor dien je de personeelsdienst en je verantwoordelijke ten laatste 4 weken voor het einde van de verplichte bevallingsrust op de hoogte te brengen. De bedoeling hier is om het werk geleidelijk aan te hervatten i.f.v. het werkrooster.

Moet je baby meer dan 7 dagen na de geboorte in het ziekenhuis blijven, kan je de bevallingsrust verlengen (maximaal 24 weken) met de duur dat je baby nog in het ziekenhuis opgenomen blijft na de eerste 7 dagen vanaf de geboorte.

Ben je als zwangere werkneemster in de 6 weken voor je bevalling afwezig wegens ziekte, ongeval of werkverwijdering wegens moederschapsbescherming, dan wordt deze afwezigheidsperiode niet in mindering gebracht van de 5 weken (prenataal) zwangerschapsverlof die je kan overdragen naar de postnatale bevallingsrust. Je behoudt hierdoor in totaal recht op 14 weken postnataal verlof.

Bezorg de personeelsdienst en je ziekenfonds de nodige geneeskundige getuigschriften om verlengingen te bekomen.

Vergeet niet de personeelsdienst te informeren als je bevallen bent door middel van een geboortekaartje of geboorteaattest zodat zij de nodige administratie kunnen uitvoeren.

Verwittig ook je ziekenfonds.

Verlies je helaas je kindje dan blijft het recht op moederschapsrust bestaan vanaf een zwangerschapsduur van 180 dagen.

Beschermingsmaatregelen

Zwangerschapsonderzoek

Als zwangere werkneemster mag je op zwangerschapsonderzoek (enkel prenatale medische onderzoeken) gaan tijdens de arbeidsuren (met behoud van het normaal loon) wanneer dit niet kan plaatsvinden buiten de arbeidsuren. Je krijgt dienstvrijstelling voor de nodige tijd (onderzoek en verplaatsingstijd) voor het onderzoek.

Informeer de personeelsdienst en je verantwoordelijke op voorhand van je afwezigheid. In geval van overmacht verwittig je de personeelsdienst en je verantwoordelijke zo spoedig mogelijk. Bezorg de personeelsdienst ook een geneeskundig attest om je afwezigheid te rechtvaardigen.

Discriminatiebescherming

Je zwanger- of moederschap mag geen aanleiding geven tot discriminatie.

Tijdens sollicitatiegesprekken bijvoorbeeld mag de selectiecommissie in principe geen vragen stellen over eventuele zwangerschapsplannen tenzij die vragen relevant zijn voor de aard van het werk.

Ontslagbescherming

Vanaf de kennisgeving van jouw zwangerschap, ben je beschermd tegen ontslag. Deze ontslagbescherming duurt tot en met een maand na de postnatale bevallingsrust (inbegrip van de verlengingen). Je mag niet ontslagen worden omwille van het feit dat je zwanger bent. Je kan wel ontslagen worden omwille van een andere reden.

Verbod op overwerk en nachtwerk

Als zwangere werkneemster of als werkneemster die borstvoeding geeft, mag je geen overwerk verrichten. Met een aantal uitzonderingen zoals bijvoorbeeld personen met een vertrouwenspost of leidinggevende functie.



Je kan een zwangere werknemster niet verplichten nachtarbeid te verrichten gedurende de laatste 8 weken voor de vermoedelijke bevallingsdatum.

Bescherming gezondheidsrisico

Als jouw job een gezondheidsrisico vormt voor jou of jouw kind, tijdens jouw zwangerschap, als je net bevallen bent en/of borstvoeding geeft, maakt de personeelsdienst een afspraak bij de arbeidsarts. Voor leerkrachten in onze scholen neemt de schooldirecteur contact op met de arbeidsarts.

De arbeidsarts beslist of jouw werk tijdelijk moet aangepast worden of je overgeplaatst moet worden of je niet meer mag werken tijdens jouw zwangerschap.

In geval van gehele of gedeeltelijke (tijdelijke) werkverwijdering kan je een uitkering bekomen van je ziekenfonds om het loonverlies op te vangen.

Voorbeelden van zo'n beroepsrisico's zijn werken met kinderen, heffen en tillen, nachtwerk, werken met gevaarlijke producten...

Beeldschermwerk valt hier niet onder.

Zie onderstaande tabel voor meer informatie. Dit is een algemene richtlijn. Er wordt in overleg met arbeidsarts en bestuur eerst bekeken of geheel of gedeeltelijk aangepast werk mogelijk is om de risico's te vermijden vooraleer over te gaan tot gehele of gedeeltelijke werkverwijdering.

Functie	Risico	Maatregelen
Administratieve dienst/taken	Beeldschermwerk	Geen
Maatschappelijk assistent	Mycobacterium tuberculosis (met jaarlijkse screening)	Geen eerste opvang van vluchtelingen.
	Agressie	Geen contact met gekende risicopatiënten
Poetsdienst (gebouwen en thuisdiensten)	Heffen en tillen	Volledige werkverwijdering vanaf het einde van de 6 ^e maand
Buitenschoolse kinderopvang	Contact met kinderen < 6 jaar	Verbod op contact met kinderen < 6 jaar → onmiddellijk werkverwijdering
Verzorging	Heffen en tillen	Volledige werkverwijdering vanaf het einde van de 6 ^e maand
	Hepatitis B-virus	Geen werkverwijdering noodzakelijk indien immuun
	Varicella zoster herpesvirus	Geen verzorging bij cliënten met varicella zoster herpesvirus (zona)
Gemeentearbeider Klusjesdienst	Heffen en tillen	Volledige werkverwijdering vanaf het einde van de 6e maand



	Lawaai (blootstelling over 8u > 80 dB(A) of piekgeluiden boven 135dB (C).	Geen lawaai blootstelling gedurende heel de zwangerschap
	Mechanische trillingen (gemiddelde blootstelling > 0,25 m/s ² over 8 u)	Geen blootstelling aan lichaamstrillingen gedurende heel de zwangerschap
	Chemische agentia	Geen blootstelling aan carcinogene, mutagene of reprotoxische agentia gedurende de volledige zwangerschap en borstvoeding. (H-zinnen: H340, H341, H350, H351, H360, H361, H362, H370, H371)
	Hepatitis A (contact afvalwater)	Geen werkverwijdering noodzakelijk indien immuun.
Leerkracht kleuterschool	Contact met kinderen < 6 jaar	Verbod op contact met kinderen < 6 jaar → onmiddellijk werkverwijdering
Leerkracht lagere school	Geen risico's	Geen verwijdering
Zaalwachter / sporthalmedewerker	Heffen en tillen	Volledige werkverwijdering vanaf het einde van de 6e maand
	Chemische agentia	Geen blootstelling aan carcinogene, mutagene of reprotoxische agentia gedurende de volledige zwangerschap en borstvoeding. (H-zinnen: H340, H341, H350, H351, H360, H361, H362, H370, H371)
	Lawaai (blootstelling over 8u > 80 dB(A) of piekgeluiden boven 135dB (C)).	Geen lawaai blootstelling gedurende heel de zwangerschap



Borstvoedingspauze

Je hebt recht op borstvoedingspauze van een halfuur als je minstens 4 uur werkt die dag. Werk je langer dan 7,5 uur dan heb je recht op twee borstvoedingspauzes van telkens een halfuur. Deze pauzes mogen in één of twee keer worden opgenomen. Overleg met de personeelsdienst en je verantwoordelijke om samen te bepalen wanneer de pauzes genomen worden. Er zal een lokaal ter beschikking gesteld worden.

Je bent als werkneemster verplicht om je werkgever 2 maanden op voorhand in te lichten dat je borstvoedingspauzes wenst te nemen per aangetekende brief, door overhandiging brief of door een email aan personeelsdienst@keerbergen.be. Vanaf dat moment geldt de ontslagbescherming. Voor toekenning van het recht en nadien maandelijks moet je aantonen dat je borstvoeding geeft door middel van een medisch getuigschrift. De borstvoedingspauzes zijn mogelijk tot 9 maanden na de geboorte.

Er wordt dienstvrijstelling toegestaan bij het geven van borstvoeding op het werk a rato van de benodigde tijd.

Borstvoedingsverlof/ lactatieverlof

De maatregelen die tijdens de zwangerschap worden genomen zijn dezelfde als tijdens het borstvoedingsverlof. Het gaat hier over werkverwijdering, aanpassing of overplaatsing. Het lactatieverlof (=als jouw job een risico vormt)- voor bijvoorbeeld buitenschoolse kinderopvang - duurt tot maximum 5 maanden na de geboorte. Je ontvangt hiervoor een uitkering van de mutualiteit.

Als jouw job geen risico vormt voor jou en jouw kind kan je borstvoedingsverlof aanvragen via de personeelsdienst en je verantwoordelijke. In overleg met de algemeen directeur wordt dan beslist of je op onbezoldigd borstvoedingsverlof mag.

Ouderschapsverlof of Vlaams Zorgkrediet

Als je langer wilt thuisblijven of minder wil werken om voor je kind te zorgen, dan kan ouderschapsverlof of Vlaams zorgkrediet een oplossing bieden.

Meer hierover vind je:

- in onze rechtspositieregeling
- www.rva.be/thematische_verloven/ouderschapsverlof
- www.vlaanderen.be/vlaams-zorgkrediet

Richt je aanvraag tijdig aan de personeelsdienst en je verantwoordelijke. In overleg met de algemeen directeur zal een beslissing opgemaakt worden.

Geboortepremies

Als je mama bent geworden, ontvang je :

- een geboortepremie van ons bestuur (RPR)

Vergeet dus niet de personeelsdienst op de hoogte te brengen met een geboortekaartje of -attest. Deze premie wordt samen met de lonen uitgevoerd.

- een geboortepremie van GSD-V

Deze dien je aan te vragen binnen de 12 maanden vanaf de geboorte. Dit kan elektronisch via de site van GSD-V. Je kan hiervoor ook terecht bij de personeelsdienst.



Groeipakket

Elk kind wonend in Vlaanderen heeft recht op een Groeipakket om de ouders te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind.

Bij geboorte of adoptie van een kind, ontvang je in Vlaanderen een **startbedrag**. Je kan dit startbedrag aanvragen bij een uitbetaler van het Groeipakket vanaf vier maanden voor de geschatte bevallingsdatum tot 5 jaar na de geboorte. Je kiest zelf bij welke uitbetaler je de aanvraag doet. Doe je de aanvraag vóór de geboorte, dan dien je ook een doktersattest met de vermoedelijke bevallingsdatum aan de uitbetaler te bezorgen.

Je ontvangt ook maandelijks een **basisbedrag** voor je kinderen als financiële ondersteuning bij de opvoeding. Dit bedrag is hetzelfde voor elke kind geboren vanaf 2019. Ontving je reeds het startbedrag voor je kind dan krijg je het basisbedrag automatisch. Ontving je nog geen startbedrag, vraag het Groeipakket dan aan bij een uitbetaler van het groeipakket.

Meer info: www.groeipakket.be.

Hospitalisatieverzekering

Wens je je kindje aan te sluiten bij onze collectieve hospitalisatieverzekering, bezorg dan het wijzigingsformulier hospitalisatieverzekering aan de personeelsdienst, samen met een kopie van de geboorteakte.

Dit formulier vind je op H:\GEDEELD\PERSONEELSZAKEN\Hospitalisatieverzekering of bij de personeelsdienst.

