

1. Waarom

Reeds diverse ervaringen met agressie op recyclageparken / ophaaldienst / onthaal / GAS / ...

Vraag vanuit de teams om

- hier op dezelfde manier naartoe te kijken
- Weten wat er verwacht wordt: voor, tijdens, na een incident
- Zoveel mogelijk gericht op het voorkomen van agressie

2. doel

Het doel van dit protocol is het **bijdragen aan een veilig werkklimaat**.

We vertrekken hierbij vanuit de kernwaarden van IGEAN: samen, respect, deskundig en vertrouwen.

Deze waarden willen we door het protocol versterken.

3. Wat is agressie

3.1. definitie van 'agressief gedrag' door Icoba

'Elk **verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag** dat persoonlijke of algemeen geldende waarden en normen schendt, **grenzen overschrijdt** en (on)bewust schade toebrengt of dreigt toe te brengen aan anderen, de omgeving of zichzelf. Deze schade kan fysiek, psychisch, sociaal of materieel van aard zijn.' (Icoba 2023)

Implicaties:

- Brede definitie
- Voor iedereen anders
- Persoonlijke grens
- Waarden (respecteren) van elkaars grenzen

3.2. Indelen naar ernst: kleurcodes

gele agressie: licht grensoverschrijdende situatie.

- Dit is een situatie met **beperkte gevolgen**
- Vaak gaat het om emotioneel gedrag of om licht aanvallende, kwetsende of vijandige (non)-verbale uitingen in het luchtledige of gericht naar objecten, situaties, werking of omgang.
- Wees wel alert. Het gedrag kan een signaal zijn dat er ernstigere grensoverschrijding op komst is.
- BV: eenmalig verbaal agressief gedrag.

rode agressie: ernstig grensoverschrijdende situatie.

- Dit is een situatie met **persoonlijke schade**
- Dit kan zowel emotioneel als fysiek gedrag zijn
- Bijvoorbeeld: fysieke agressie, herhaalde dreiging of uitdaging

zwarte agressie: zeer ernstig grensoverschrijdende situatie.

- zware persoonlijke schade
- de veiligheid en/of het functioneren van de betrokkenen is in het gedrang
- BV: levensbedreiging, strafbare feiten.

4. Hoe staat IGEAN tegenover agressie

- Nultolerantie!
- Gewenst gedrag binnen IGEAN benadrukken
 - Zie rechtspositieregeling : deontologische code
 - Bv: respect, klantgerichtheid

5. Hoe omgaan met agressie

5.1. Richtlijnen vóór agressie

- Bewustzijn rond eigen gedrag
- Register van feiten van derden
- Opleiding
 - Recyclageparkwachters: opleiding door Escala
 - Infosessie vertrouwenspersonen
 - Uitwerken opleiding voor andere teams

5.2. Richtlijnen tijdens agressie

5.2.1. Agressie door collega

- Kalmte + situatie ontmijnen
- Collega zelf aanspreken
- Leidinggevende inlichten
- Vertrouwenspersoon: informele of formele procedure

5.2.2. Agressie door 'derde'

- Klantvriendelijkheid
- Kalmte
- "niet aanvaardbaar"
- Time-out?
- Bij aanhouden: gesprek stopzetten, vragen om het terrein te verlaten
- Indien weigering, escalatie, agressie of ernstige dreiging: politie/hulpdiensten verwittigen
- Politie arriveert: melding of aangifte/klacht
- Steeds LG op de hoogte brengen

5.3. Richtlijnen ná agressie

5.3.1. Opvang medewerker

- Collega's
- **Leidinggevende**
 - Eerste opvang (individueel of team)
 - Hoort verschillende partijen (bij agressie tussen medewerkers)
 - Bekijkt of **professionele vervolghulp** wenselijk is (personeelsdienst kan aanmelden)
 - Via The human link
 - Vertrouwenspersonen IGEAN

5.3.2. Sancties als medewerker agressor is

- Bij duidelijk grensoverschrijdend gedrag: Leidinggevende kan in samenspraak met M-team sanctie opleggen
- In afwachting of bij onduidelijkheid: bewarende maatregelen

5.3.3. Sancties derden

- **Leidinggevende**
 - Vult samen met medewerker sjabloon in
 - Inschatting van de ernst van de agressie (kleurcodes)
- Ernstige agressie (rood/zwart)
 - wordt steeds doorgegeven aan de personeelsdienst
 - Daarna besproken op het M-team
 - Procedure klacht met burgerlijke partijstelling IGEAN
 - Zie sjabloon

6. Concreet: te volgen stappen

1. Eerste opvang door
 - collega
 - leidinggevende
2. Bel indien nodig de politie
3. Vul samen met je leidinggevende het sjabloon in
4. Heb je professionele hulp nodig?
 - Bespreek dit met je leidinggevende
5. Wil je in persoonlijke naam aangifte doen of klacht neerleggen bij de politie?
 - Bespreek dit met je leidinggevende
6. Rode of zwarte agressie: steeds klacht met burgerlijke partijstelling door IGEAN
 - Wordt aan de hand van het sjabloon bepaald
 - De personeelsdienst volgt dit mee op