

////////////////////////////////////

Omzendbrief over de opmaak van een agressieprotocol voor lokale en provinciale besturen	Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij
Aan de provinciegouverneurs	Hendrik Consciencegebouw
Aan de colleges van burgemeester en schepenen	Koning Albert II-laan 15
	1000 BRUSSEL
	kabinet.crevits@vlaanderen.be
	www.vlaanderen.be

////////////////////////////////////

Omzendbrief KBBJ/ABB 2026/4

5 juni 2026

Betreft: Opmaak van een agressieprotocol

INLEIDING

Deze omzendbrief heeft als doel lokale en provinciale besturen te ondersteunen bij de opmaak van een eigen agressieprotocol dat afgestemd is op hun werking en risico's. Hij richt zich in de eerste plaats tot de besturen zelf als organisatie, maar is tegelijk bedoeld als praktisch houvast voor leidinggevenden, personeelsleden, mandatarissen en andere interne actoren die betrokken zijn bij preventie, opvang, opvolging en nazorg bij agressie-incidenten.

Een agressieprotocol is een duidelijke handleiding voor lokale en provinciale besturen en hun personeelsleden. Het bestaat uit drie delen: preventie en sensibilisering (bijvoorbeeld opleidingen over communicatie en een gedragscode), interventie in crisissituaties (wat moet er gebeuren in een crisissituatie) en monitoring van agressie-incidenten (bijvoorbeeld bijhouden van een register met de feiten van geweld).

In Comité C1¹ is een technische werkgroep opgericht naar aanleiding van enkele verontrustende signalen uit het werkveld over toenemende agressie tegenover medewerkers van lokale en provinciale besturen. De technische werkgroep agressie is samengesteld uit delegaties van de vakbonden en de werkgevers, waarbij het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) de rol van facilitator opneemt. Hij kreeg als opdracht het sjabloon van ABB met de handleiding voor een agressieprotocol bij te werken en aanbevelingen te formuleren. Tijdens het overleg van Comité C1 op 11 maart 2026 werden de resultaten en bevindingen van de werkgroep voorgelegd. Dat resulteerde in een protocol en eindverslag van 23 april 2026 (nr. 2026/4) over de handleiding voor de opmaak van een agressieprotocol voor lokale en

¹ Comité voor de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten, onderafdeling Vlaams Gewest en Vlaamse Gemeenschap

provinciale besturen. Daarmee is het werk nog niet afgerond aangezien aanvullende werkzaamheden uit een actieplan zullen volgen.

Alle partners zijn het erover eens dat een agressieprotocol een leidraad en een houvast voor lokale en provinciale besturen is. Agressie naar lokale en provinciale personeelsleden en mandatarissen is een terugkerend verschijnsel. Het heeft een negatief gevolg op het veiligheidsgevoel van lokale en provinciale personeelsleden en mandatarissen en op het welzijn op het werk.

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

Het lokaal of provinciaal bestuur hanteert een strikt beleid ten aanzien van agressie, geweld en intimidatie, ongeacht de vorm, context of betrokken persoon. Agressie wordt nooit beschouwd als 'deel van het werk'. Elk incident wordt ernstig genomen en actief opgevolgd.

Tegelijk erkent het bestuur dat agressie vaak ontstaat in complexe situaties. Daarom wordt ingezet op een preventieve, proportionele en mensgerichte aanpak, met aandacht voor veiligheid, welzijn, herstel en nazorg.

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

- kadering: Waarom hebben we een agressieprotocol nodig?; Wat wordt er verstaan onder agressie?; Welke verschillende soorten agressie onderscheiden we?; Is er eventueel sprake van discriminatie?;
- wettelijk kader: Welke wettelijke verplichtingen zijn er?;
- preventie en gedragscode;
- interventie in crisissituaties;
- verzekering bij schade;
- opvang en nazorg.

De verschillende elementen worden hierna verder besproken.

De omzendbrief zal via het digitale loket aan alle lokale en provinciale besturen bezorgd worden en ook raadpleegbaar zijn op de website via www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/personeel/andere-personeelsreglementen.

INHOUDSOPGAVE

1.	Begripsomschrijving.....	4
2.	Wettelijk kader.....	5
3.	Preventie en gedragscode.....	6
4.	Interventie in crisissituaties.....	7
5.	Schadevergoeding.....	8
5.1.	Lichamelijk of psychisch letsel van het personeelslid.....	8
5.2.	Materiële schade aan eigendommen van het lokaal en provinciaal bestuur.....	9
5.3.	Materiële schade aan eigendommen van het personeelslid.....	9
6.	Opvang en nazorg.....	9
6.1.	Aangifte bij de politie.....	11
6.2.	Slachtoffer.....	12
6.3.	Agressor.....	14
6.3.1.	Interne agressor.....	14
6.3.2.	Externe agressor.....	14
7.	Agressie in het kader van discriminatie (inclusief racisme).....	16
7.1.	Specifiek wettelijk kader en mogelijke strafverzwaring.....	16
7.2.	Melden en externe meldpunten.....	17
7.2.1.	Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI).....	17
7.3..	Praktische aandachtspunten (aanbevolen om in het protocol op te nemen).....	18
8.	Andere elementen om rekening mee te houden.....	18

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

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

Hieronder staat ter inspiratie een definitie van agressie die al gebruikt wordt door besturen. De vermelding dat de grenzen van een individu overschreden worden, is een goede maatstaf om van agressie te spreken. Ook de manier waarop de agressie geuit wordt (verbaal, fysiek, bedreiging, seksueel, discriminatoir ...), blijkt een verschil te maken in de impact die de agressie op het slachtoffer heeft.

‘Onder agressie verstaan we elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, bewust of onbewust gesteld door derden, ongeacht tijd en plaats, maar altijd werkgerelateerd. Het gedrag veroorzaakt een negatieve emotie waardoor je grens of die van andere betrokkenen overschreden wordt. Daarnaast kan de agressie schade aan personen, jezelf of materiële schade met zich meebrengen.’²

In de wetenschappelijke literatuur over agressie op het werk worden verschillende onderverdelingen gemaakt binnen het begrip agressie. Dat is interessant om mee te nemen omdat niet elke vorm van agressie dezelfde reactie vraagt. Het is belangrijk om altijd de veiligheid van je personeel voorop te stellen.³ Dat geldt bij uitbreiding ook voor je mandatarissen.

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

Bijvoorbeeld: Een burger die al een paar keer is doorgeschakeld van de ene naar de andere persoon voor een specifieke vraag en telkens geen antwoord krijgt. De burger verliest het geduld bij de laatste medewerker met wie die in contact komt.

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

Hoe omgaan met instrumentele agressie?

² agressieprotocol Temse (p. 5)

³ Ufkes, E. G., & Giebels, E. (2014). Literatuurverkenning Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. *Ministerie Van BZK, Enschede.*

- Stel onmiddellijk grenzen en maak duidelijk dat het uiten van agressie niet helpt om het doel te bereiken.
- Probeer rustig te blijven.

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

Hoe omgaan met psychopathologische agressie:

- Probeer het contact te beperken.
- Probeer grenzen te stellen.

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

Bijna-incident: een situatie waarin agressie dreigde te ontstaan of zich kort manifesteerde, maar tijdig werd gede-escaléerd. Ook deze situaties worden geregistreerd met het oog op preventie.

Cumulatieve agressie: herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag dat afzonderlijk misschien beperkt lijkt, maar door herhaling een aanzienlijke psychologische impact heeft op het slachtoffer.

Hoe omgaan met fysiek geweld:

- Het is belangrijk om eerst aan je eigen veiligheid te denken.
- Vermijd lichamelijk contact (geen schouderklopjes geven).⁴

2. WETTELIJK KADER

Bij de opmaak van een agressieprotocol moet rekening gehouden worden met regelgeving, zoals de codex over het welzijn op het werk, de decretale bepalingen rond klokkenluiders en het decreet over het lokaal bestuur.

Elk lokaal en provinciaal bestuur moet door die normering zeker de volgende acties uitvoeren:

- een **preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS)** en eventueel een **vertrouwenspersoon (alleen verplicht voor besturen met meer dan vijftig werknemers) aanstellen**⁵. De preventieadviseur helpt onder meer bij de opvang van het slachtoffer, de melding van de feiten en het nemen van de

⁴ Bekkum, van, P, Gouw, A. (2007) Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer, eerste druk, Arboinformatieblad nr. 41, SDU, Den Haag.

⁵ artikel 32sexies van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk

nodige maatregelen voor de opvang van eventuele slachtoffers. Daarnaast moeten de procedures voor klachten vastgelegd worden (met nadruk op interne procedures). Deze procedure is uitvoerig bepaald in de wetgeving en sluit in de praktijk vooral aan bij het behandelen van grensoverschrijdend gedrag;⁶

- de nodige maatregelen nemen om een einde te maken aan de feiten van geweld (bijvoorbeeld preventieve schorsing van een personeelslid);⁷
- een preventiebeleid voor deze problematiek voeren (inventarisatie, evaluatie en het nemen van de noodzakelijke preventiemaatregelen).⁸ Deze procedures moeten worden opgenomen in het **arbeidsreglement** van de personeelsleden;⁹
- **een register bijhouden** met de feiten van geweld op het werk door derden. Dit register wordt bijgehouden als er contact is met publiek, bewoners, derden ... De verplichte registratie van het feitenregister gaat alleen over geweld door externen, maar het is opportuun om ook agressie door internen te registreren. Het is belangrijk dat een bestuur het gebruik van het register zo veel mogelijk onder de aandacht brengt in de organisatie. Als de besturen een beter beeld van de aanwezige agressie hebben, kunnen ze het opnemen in hun jaaractieplan en hun globale preventieplan en kunnen maatregelen daarvoor worden genomen;¹⁰
- een intern meldingskanaal oprichten waar personeelsleden terecht kunnen met mogelijke inbreuken (**klokkenluidersmeldingen**);^{11 12}
- **deontologische codes** voor personeel en mandatarissen opmaken en een deontologische commissie voor lokale en provinciale mandatarissen oprichten.¹³

3. PREVENTIE EN GEDRAGSCODE

De veiligheid van het personeel bewaken is een wettelijke verplichting voor elke werkgever.¹⁴ Daarom is het belangrijk om veel aandacht te besteden aan de preventie van agressie. Risicoanalyses voor iedere werkpost zijn daarbij erg belangrijk. Bovendien moeten alle mogelijke maatregelen worden genomen en investeringen worden gedaan om risico's te minimaliseren. Die analyse brengt risicovolle functies, locaties,

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

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

⁸ artikel 5 en 6 van de Welzijnswet van 4 augustus 1996 en de Codex over het welzijn op het werk

⁹ artikel 6 van de wet van 8 april 1965 betreffende de arbeidsreglementen

¹⁰ artikel I.3-3, §1, van de codex over het welzijn op het werk

¹¹ afdeling 6 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018

¹² Mandatarissen kunnen met klokkenluidersmeldingen altijd terecht bij een extern meldingskanaal, zoals Audit Vlaanderen.

¹³ artikel 39, 55, 74 en 112 en 188 tot 193 van het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017

¹⁴ artikel 5 van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk

tijdstippen en doelgroepen in kaart en resulteert in concrete preventiemaatregelen. We denken daarbij aan vluchtroutes, alarmknoppen, nadenken over de toegang tot het gebouw, personeelsbezetting ... Idealiter wordt zo'n analyse jaarlijks uitgevoerd.

Het bestuur kan een gedragscode invoeren, die eventueel deel kan uitmaken van de deontologische code. Welk gedrag verwacht het bestuur van zijn personeelsleden? Wat kunnen personeelsleden verwachten van het bestuur? Hoe mag een burger zich gedragen naar personeelsleden of mandatarissen van een bestuur? Ook een sensibilisatiecampagne naar burgers en derden rond acceptabel gedrag naar personeel of mandatarissen kan daarbij heel nuttig en wenselijk zijn.

Om preventief te werken, is het belangrijk dat personeelsleden over voldoende kennis en vaardigheden beschikken. Het is belangrijk dat een bestuur investeert in opleidingen voor leidinggevendenden of andere personeelsleden over omgaan met agressie. Die opleidingen kunnen ook aangeboden worden aan de mandatarissen van het bestuur, al zijn ze geen werknemers. Dergelijke opleidingen omvatten onder andere het herkennen van agressiesignalen, verbale en non-verbale de-escalatie, grenzen stellen en omgaan met emotionele impact na incidenten.

In dit hoofdstuk van het protocol kunnen alle interne actoren (bijvoorbeeld de preventieadviseur) worden opgenoemd bij wie personeelsleden terecht kunnen als ze in aanraking komen met agressie. Daarnaast worden ook de actoren genoemd die de leidinggevende kan raadplegen voor hulp en goede raad als die te maken krijgt met agressie in het team.

Het wordt sterk aanbevolen om binnen het bestuur een agressiecoördinator aan te stellen. Die persoon fungeert als centraal aanspreekpunt voor incidenten rond agressie en zorgt voor een duidelijke opvolging van meldingen, coördineert de interne procedures en ondersteunt zowel personeel als leidinggevendenden bij het nemen van gepaste maatregelen. Door een agressiecoördinator aan te wijzen of aan te stellen, wordt de aanpak van agressie binnen de organisatie gestructureerd en krijgt het onderwerp de nodige aandacht, wat bijdraagt aan het welzijn en de veiligheid van alle betrokkenen.

4. INTERVENTIE IN CRISISSITUATIES

Als een personeelslid of mandataris geconfronteerd wordt met agressie, wat is dan de procedure om die situatie te de-escaleren? Deze omzendbrief biedt personeelsleden, leidinggevendenden en ook mandatarissen een houvast in crisissituaties. Het is belangrijk om erop te letten dat personeelsleden, leidinggevendenden en mandatarissen zich grondig informeren voordat zich een crisis voordoet. In crisissituaties hebben ze immers geen tijd om de procedure door te nemen.

Voor inhoudelijke inspiratie kunnen besturen terecht bij de verschillende geüploade agressieprotocollen op de website van het ABB (vlaanderen.be/lokaal-bestuur/personeel/andere-personeelsreglementen).

Het is belangrijk om te werken volgens een vast stappenplan dat duidelijk en toegankelijk is voor alle betrokkenen.

5. SCHADEVERGOEDING

Het bestuur kan zijn personeel en mandatarissen het best informeren over de mogelijkheden tot schadevergoeding. Ga na bij de verzekering wat er gedekt wordt en wat de regelgeving is. Check daarbij zeker de mogelijkheden voor de mandatarissen bij de uitoefening van hun mandaat aangezien ze geen personeelsleden zijn en dus anders verzekerd zijn dan personeelsleden (zie verplichte verzekeringen in artikel 17, §5, 107, §4, 159, 536, §4, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur en hoofdstuk 9 van het besluit van de Vlaamse Regering van 6 juli 2018 houdende het statuut van de lokale mandataris). Zorg ervoor dat de lokale juridische dienst op de hoogte is.

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

Het bestuur engageert zich best om slachtoffers actief te ondersteunen bij administratieve en verzekeringsprocedures, zodat ze niet alleen staan bij de afhandeling van schade, aangifte of persdossiers.

5.1. LICHAMELIJK OF PSYCHISCH LETSEL VAN HET PERSONEELSLID

Bij lichamelijke letsels van personeelsleden door agressie worden alle medische kosten gedekt door de arbeidsongevallenverzekering van het lokaal en provinciaal bestuur. Dat is bij een psychisch letsel niet altijd het geval. Dat belet niet dat het bestuur het nodige kan doen om een volledige dekking (voor alle mogelijke letsels) te garanderen.

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

Enkele zaken die het best kunnen worden vastgelegd, zijn:

- de procedure: moet het slachtoffer zich uit eigen beweging tot een arts wenden en mag het slachtoffer zelf de arts kiezen?;
- de aangifte: is er een arbeidsongevallenaangifte van het bestuur die ingevuld moet worden?;

- de opmaak van een proces-verbaal door de politie vanwege de burgerlijke partijstelling van het slachtoffer zélf en het bestuur;
- informatie over de reglementering voor arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid, als dat nodig is.

5.2. MATERIËLE SCHADE AAN EIGENDOMMEN VAN HET LOKAAL EN PROVINCIAAL BESTUUR

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

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

5.3. MATERIËLE SCHADE AAN EIGENDOMMEN VAN HET PERSONEELSLID

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

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

6. OPVANG EN NAZORG

De eerste **opvang** van de betrokken personeelsleden of mandatarissen die met agressie geconfronteerd worden, is zeer belangrijk. Het vertrouwen in de organisatie of het veiligheidsgevoel op de werkvloer moet hersteld worden. De meest geschikte persoon om dat te herstellen, is in de meeste situaties de leidinggevende van het personeelslid of een aanspreekpunt in de organisatie, zoals een vertrouwenspersoon. Dat kan het best gebeuren in samenspraak met de personeelsdienst of de

preventiedienst. In het eerste gesprek kan de leidinggevende of de vertrouwenspersoon helpen nagaan of er verdere stappen moeten worden ondernomen (bijvoorbeeld politie bellen of spoeddiensten inlichten).

Het is belangrijk dat een organisatie aan haar leidinggevenden of vertrouwenspersonen aangeeft dat het nodig is dat ze opleiding daarover volgen en dat ze een handleiding (Wat te doen in crisissituaties?) ter beschikking stelt. Zeker bij verhoogde risico's die blijken uit een risicoanalyse, is het erg belangrijk dat leidinggevenden en vertrouwenspersonen weten wat ze moeten doen, want in een crisissituatie is er geen tijd meer om informatie op te zoeken. Een ondersteuner die weet wat die moet doen, reageert adequater en sneller.

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

- tijd vrij maken;
- zorgen voor een rustige locatie;
- het slachtoffer het verhaal laten vertellen (ventileren);
- emotioneel steunen;
- adequaat reageren, dus niet overbezorgd, geforceerd vrolijk of minimaliserend;
- luisteren naar de emoties;
- niet (ver)oordelen;
- betrokkene laten ontladen;
- eventueel praktische zaken regelen, zoals informeren van het thuisfront, vervanging op de werkvloer of vervoer;
- verdere ondersteuning aanbieden;
- een vervolggesprek inplannen.

Vergeet het voorval niet aan te geven als er sprake is van ernstige agressiegevallen met fysieke, psychologische of materiële schade. Sommige agressiegevallen worden erkend als arbeidsongeval.

Soms moet de aangifte binnen een bepaalde tijdsduur gedaan worden (bijvoorbeeld 48 uur) om als geldig aanvaard te worden door de verzekering. Bekijk dat of vraag dat voor alle zekerheid na bij de verzekeraar. Neem dat zeker op als aandachtspunt in het agressieprotocol.

Ook **nazorg** vormt een essentieel onderdeel van een zorgzaam en veilig agressiebeleid. Na een incident heeft het slachtoffer niet alleen nood aan onmiddellijke opvang, maar ook aan een traject dat gericht is op herstel, ondersteuning en het herwinnen van vertrouwen in de organisatie. Het lokaal en provinciaal bestuur engageert zich best om in een duidelijke en toegankelijke nazorgprocedure te voorzien.

De nazorg start vanaf het eerste gesprek na het incident en wordt voortgezet zolang dat nodig is. Daarbij wordt altijd gewerkt in overleg tussen de leidinggevende, de personeelsdienst of de interne

preventiedienst, zodat het slachtoffer nooit alleen staat in het proces. De nazorg kan onder meer bestaan uit:

- opvolggesprekken op korte en langere termijn, waarin ruimte is voor emoties, verwerking en eventuele vragen over het verdere verloop;
- begeleiding bij administratieve en juridische stappen, zoals aangifte, procedurele formaliteiten of contacten met verzekeringen;
- toegang tot professionele ondersteuning, zoals de vertrouwenspersonen, de externe preventieadviseur psychosociaal welzijn of slachtofferhulp;
- ondersteuning bij werkhervatting, waarbij gekeken wordt naar mogelijke aanpassingen, graduele opbouw of tijdelijke ontlasting van taken;
- teamcommunicatie, als het slachtoffer daarmee instemt, zodat collega's correct geïnformeerd zijn en er ruimte ontstaat voor gedeelde reflectie en verwerking.

Nazorg is geen eenmalig contactmoment, maar een doorlopend traject, dat vertrekt vanuit respect, veiligheid en het herstellen van het welzijn van het slachtoffer. Het bestuur benadrukt dat elke medewerker of mandataris altijd terecht kan bij aanspreekpunten voor psychosociale ondersteuning, en dat er binnen de organisatie geen taboe rust op het melden of bespreken van de impact van agressie.

6.1. AANGIFTE BIJ DE POLITIE

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

De verklaring vermeldt de volgende gegevens:

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

De benadeelde persoon wordt op de hoogte gebracht van:

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

Dit alles is gebaseerd op artikel 5bis van de wet van 17 april 1878 houdende de voorafgaande titel van het Wetboek van Strafvordering..

De volgende parameters kunnen worden meegenomen bij de aangifte:

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

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

- o Vraag een kopie van het proces verbaal.¹⁵
- o Zorg dat het adres van het bestuur is ingevuld op het proces-verbaal, niet het adres van het slachtoffer.
- o Bezorg het beschikbare bewijsmateriaal aan de politie (bijvoorbeeld medisch attest van het slachtoffer of camerabeelden).

6.2. SLACHTOFFER

De leidinggevende van het personeelslid of de vertrouwenspersoon evalueert of er maatregelen kunnen worden genomen en geeft de nodige informatie mee over slachtofferzorg aan het personeelslid of de mandataris (indien nodig).

Enkele voorbeelden van beschikbare psychologische ondersteuning zijn:

- In eerste instantie kan er intern verwezen worden naar de vertrouwenspersonen van de gemeente en het OCMW. Personeelsleden kunnen bij hen terecht voor een ondersteunend gesprek en eventueel verder advies. Ook mandatarissen kunnen bij die personen terecht, maar ze vallen niet onder de procedures die geregeld zijn in de Codex welzijn op het werk.

¹⁵

https://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/wat_moet_u_doen_als_slachtoffer/procedure/verhoor_en_rechten

- Het personeelslid kan een of meer gesprekken aangaan met de externe preventieadviseur psychosociaal welzijn (bijvoorbeeld IDEWE of Securex, afhankelijk van waar het bestuur bij aangesloten is), als die zich niet comfortabel voelt om dat binnen de eigen organisatie te doen.
- Het personeelslid en de mandataris kunnen een beroep doen op slachtofferhulp van het Centrum Algemeen Welzijnswerk. Die organisatie zal in gesprek gaan met de betrokkene, informatie en advies geven en de betrokkene doorverwijzen voor gespecialiseerde psychologische hulp en verwerking van de feiten.

Bij aangifte bij de politie zal de politieambtenaar de eerste bijstand (bijvoorbeeld familie opbellen) verlenen en ook de nodige informatie bezorgen over slachtofferzorg. Het is ook diens taak om gepaste professionele hulp voor te stellen als dat wenselijk is.

- In de eerste dagen na de aangifte kan het personeelslid contact opnemen met de slachtofferbejegenaar van de politie voor informatie en ondersteuning.
- Daarnaast kunnen personeelsleden en mandatarissen ook terecht bij de dienst slachtofferonthaal voor informatie over het strafdossier en ondersteuning tijdens de gerechtelijke procedure (vb. bij inzage van het dossier of op de zitting) De politie kan het personeelslid tenslotte ook verwijzen naar slachtofferhulp van het Centrum Algemeen Welzijnswerk (cf supra).

Een personeelslid of mandataris is nooit verplicht om op dat aanbod in te gaan. Het is altijd een vrije keuze.

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

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

- vragen hoe het slachtoffer thuis werd/wordt opgevangen;
- informeren naar de verwerking en verwerkingsreacties;
- informeren naar reacties uit de omgeving (privé en werk);
- bespreken hoe het werk hervat wordt.

Als er sprake is van posttraumatische klachten, kan de leidinggevende dat bespreken met het personeelslid en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aanbieden.

Als het personeelslid daar geen probleem mee heeft, kan de situatie het best in het team besproken worden, zodat alle personeelsleden op de hoogte zijn van wat er precies gebeurd is. Dit biedt het slachtoffer en de collega's de gelegenheid hun ervaringen of emoties te delen.

6.3. AGRESSOR

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

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

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

Ontwikkel een gepast en efficiënt sanctiekader (waar ook algemeen over wordt gecommuniceerd om bewustwording van de gevolgen te creëren bij – potentiële – agressors. Schenk daarbij bijzondere aandacht aan de mogelijke gevolgen en maak een inschatting of er risico bestaat dat het de situatie doet escaleren.

Agressie kan zich zowel onder personeelsleden voordoen als met derden of burgers. Het is belangrijk om dat onderscheid te maken, omdat het vaak gevolgen heeft voor de preventie of de aanpak achteraf. Bij agressie onder personeelsleden, spreken we over interne agressors en bij derden of burgers van externe agressors.

6.3.1. INTERNE AGRESSOR

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

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

6.3.2. EXTERNE AGRESSOR

De agressor kan zich ook buiten het team of het bestuur bevinden. Ook daarbij hoort een gepaste reactie vanuit het bestuur. Er kan voor personeelsleden die vaak rechtstreeks met burgers werken, een aparte

richtlijn aangemaakt worden, bijvoorbeeld voor maatschappelijk werkers, straathoekwerkers, loketbedienden en verzorgend personeel. Ook voor mandatarissen die bij de uitoefening van hun mandaat te maken krijgen met agressie van burgers, kunnen aparte richtlijnen opgemaakt worden.

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

- Elke medewerker kan het **contact beëindigen** tijdens een consultatie met een burger als die zich agressief gedraagt.
- Het bestuur kan een **waarschuwingsbrief** sturen naar de agressor. In de brief wordt aangegeven wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressieve) gedrag. Een waarschuwingsbrief kan het best opgesteld worden in samenspraak met de juridische dienst van het bestuur.
- Een **tijdelijk plaatsverbod** is een van de bijzondere maatregelen die de burgemeester kan nemen. Dat verbod is gebaseerd op artikel 134 van de Nieuwe Gemeentewet. Een plaatsverbod luidt bijvoorbeeld als volgt: 'Het is verboden om binnen te treden in een of meer duidelijke perimeters van bepaalde plaatsen die publiek toegankelijk zijn in een gemeente, zonder dat ze het geheel van het grondgebied beslaan.'¹⁶
- **(Tijdelijke) opschorting van de dienstverlening** door een personeelslid is mogelijk als de dienstverlening niet op een verantwoorde manier kan plaatsvinden.
- Een **ordegesprek** is een fysiek eenrichtingsgesprek dat vaak gebruikt wordt als voorwaarde om de dienstverlening weer op te starten na een opschorting. De burger wordt aangesproken op zijn gedrag. Er wordt ook duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn.

¹⁶ Dit verbod geldt voor een maand en is tweemaal hernieuwbaar. (De maximumduur bedraagt dus drie maanden.) De burgemeester moet motiveren waarom de openbare orde wordt verstoord of aangeven welke inbreuken op de politiereglementen en -verordeningen van het college van burgemeester en schepenen zijn gepleegd. Vervolgens moet het college van burgemeester en schepenen, nadat de overtreder is verhoord, het verbod bevestigen. Het verbod heeft alleen betrekking op plaatsen die toegankelijk zijn voor het publiek, met name elke plaats in de gemeente die niet alleen toegankelijk is voor de beheerder van de plaats, voor degene die er werkt of voor degenen die er individueel worden uitgenodigd. De toegang tot de woonplaats, de plaats van het werk of de plaats van de onderwijs- of opleidingsinstelling van de overtreder kan niet worden verboden. Als een burger ondanks een tijdelijk plaatsverbod toch een stedelijke locatie betreedt, is die in overtreding. In dat geval moet de burger er op aangesproken worden door de lokale en provinciale overheid. Als de burger ondanks meerdere verzoeken de locatie niet verlaat, moet de politie worden ingeschakeld. Daarnaast kan de burger gestraft worden met een administratieve geldboete, zoals bepaald in de wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties.

7. AGRESSIE IN HET KADER VAN DISCRIMINATIE (INCLUSIEF RACISME)

Agressie kan ook een **discriminatoire karakter** hebben, bijvoorbeeld als de agressie (verbaal, non-verbaal of fysiek) gericht is op (vermeende) persoonskenmerken, zoals afkomst, huidskleur, nationaliteit, geloof, handicap, leeftijd, seksuele oriëntatie of genderidentiteit. In zulke situaties is de impact op het slachtoffer vaak extra groot omdat niet alleen de veiligheid maar ook de **waardigheid** wordt aangetast.

7.1. SPECIFIEK WETTELIJK KADER EN MOGELIJKE STRAFVERZWARING

In België bestaat een federale antidiscriminatiewetgeving die relevant kan zijn als agressie samenhangt met discriminatie:

- de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden (antiracismewet);
- de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie (antidiscriminatiewet);
- de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen (genderwet).

Naast de federale antidiscriminatiewetgeving beschikt Vlaanderen over een eigen decretaal kader voor aangelegenheden die onder de Vlaamse bevoegdheden vallen. Specifiek gaat het hier over:

- het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid;
- het decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt.

Als agressie of geweld gepaard gaat met een **discriminerend motief**, kan dat bovendien aanleiding geven tot strafverzwaring. In het oude Strafwetboek is de discriminerende drijfveer opgenomen als verzwarende factor (artikel 78ter), waarbij onder meer haat, misprijzen of vijandigheid op basis van beschermde kenmerken als verzwarend kan worden meegenomen. In het nieuwe Strafwetboek, dat in werking treedt op 1 september 2026, blijft dat principe behouden, maar wordt het systematischer en duidelijker uitgewerkt in artikel 28 en 29.

Ook in opleidingen en praktijkkaders wordt expliciet aangegeven dat geweld op de werkvloer met link naar een discriminatiecriterium kan leiden tot strafverzwaring.

7.2. MELDEN EN EXTERN MELDPUNT

Als agressie (mogelijk) verband houdt met discriminatie, is het aangewezen om naast de **interne** meld- en opvangkanalen ook duidelijk te verwijzen naar een **extern meldpunt**. Meldpunten werken volgens het praktische ‘geen verkeerde deur’- principe: wie twijfelt waar te melden, kan starten bij het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI). Het belangrijkste is dat slachtoffers (en getuigen) snel ondersteuning en correcte doorverwijzing krijgen.

Het aanmelden bij een extern meldpunt is bovendien belangrijk omdat die instanties beschikken over gespecialiseerde kennis, ervaring en middelen om discriminatie en gerelateerde agressie op een objectieve manier te beoordelen en te registreren. Externe meldpunten kunnen onafhankelijk advies en begeleiding bieden, zorgen voor een correcte juridische opvolging, en bijdragen aan structurele oplossingen door trends en knelpunten te signaleren bij beleidsmakers. Daarnaast waarborgen ze de bescherming van de rechten van slachtoffers en garanderen ze dat meldingen niet binnen de organisatie blijven hangen zonder gevolg. Zo wordt voor slachtoffers de drempel verlaagd om melding te doen en wordt de kans vergroot dat discriminatie en agressie effectief worden aangepakt.

7.2.1. VLAAMS MENSENRECHTENINSTITUUT (VMRI)

Het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI)¹⁷ is een onafhankelijke instelling die zich toelegt op het bewaken en bevorderen van mensenrechten binnen Vlaanderen. Het VMRI behandelt meldingen van mensenrechtenschendingen en klachten rond discriminatie. Het instituut fungeert als een toegankelijk aanspreekpunt voor burgers, personeelsleden en mandatarissen die zich slachtoffer voelen van discriminatie of schendingen van hun mensenrechten, zowel in de publieke als private sector.

Naast de behandeling van individuele discriminatieklachten zet het VMRI onder meer in op sensibilisering, onderzoek en adviesverlening. Het instituut werkt samen met andere organisaties om discriminatie en mensenrechtenschendingen structureel aan te pakken. Het VMRI organiseert regelmatig informatiesessies, publiceert rapporten en adviezen, en stimuleert het maatschappelijke debat rond mensenrechten.

Personeelsleden en mandatarissen kunnen terecht bij het VMRI voor een klacht of melding over discriminatie of andere mensenrechtenschendingen. Een melding of klacht kan via een meldingsformulier of telefonisch via het gratis nummer 0800 6 11 03 (op werkdagen van 9 tot 17 uur).

Ter volledigheid wordt erop gewezen dat personeelsleden en mandatarissen ook steeds terecht kunnen bij

¹⁷ decreet van 28 oktober 2022 tot oprichting van een Vlaams Mensenrechteninstituut

Unia¹⁸ en het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen (IGVM)¹⁹, afhankelijk van de aard van de melding of klacht. Indien nodig of wenselijk kan het VMRI de melder bijkomende toelichting geven over de verschillende bevoegdheden van de betrokken instanties en gericht doorverwijzen.

7.3. PRAKTISCHE AANDACHTSPUNTEN (AANBEVOLEN OM IN HET PROTOCOL OP TE NEMEN)

- Zorg ervoor dat in de registratie van incidenten expliciet kan worden aangeduid of er mogelijke discriminatoire elementen aanwezig waren (bijvoorbeeld scheldwoorden of uitlatingen die gericht zijn op beschermde kenmerken).
- Stimuleer het bewaren van objectieve elementen (bijvoorbeeld e-mails, screenshots, getuigenissen, chronologie) zodat feiten correct kunnen worden beoordeeld en opgevolgd.
- Vermeld duidelijk dat elke melding ernstig wordt genomen, dat slachtoffers ondersteuning krijgen, en dat het bestuur inzet op veiligheid, welzijn en nazorg.

8. ANDERE ELEMENTEN OM REKENING MEE TE HOUDEN

Ten slotte is het altijd belangrijk dat besturen communiceren met personeelsleden en mandatarissen, hen informeren en sensibiliseren.

Ten eerste is communicatie essentieel. Het opgestelde agressieprotocol zal alleen gebruikt worden als er voldoende over gecommuniceerd wordt bij de personeelsleden en mandatarissen.

Ten tweede kunnen de betrokkenen het best goed genoeg geïnformeerd worden. Zorg bijvoorbeeld dat de preventieadviseur psychosociale aspecten en de eventuele vertrouwenspersoon bekend zijn bij de

¹⁸ Discriminatie, racisme of aanzetten tot geweld kan gemeld worden bij Unia via het gratis telefoonnummer 0800 12 800 (op werkdagen van 9.30 tot 13 uur) of via het online formulier op www.unia.be. Unia garandeert vertrouwelijkheid en zorgt voor een objectieve opvolging van elke melding.

¹⁹ Bij meldingen rond discriminatie op basis van geslacht of gender kan doorverwezen worden naar het IGVM. Slachtoffers, getuigen of organisaties kunnen bij het IGVM terecht voor juridisch advies, begeleiding en ondersteuning. Meldingen kunnen eenvoudig ingediend worden via het online formulier op de website van het IGVM of via het gratis telefoonnummer 0800 12 800 (druk '1'). Meer informatie is terug te vinden op <https://igvm-iefh.belgium.be/nl>.

personeelsleden en mandatarissen. Maak de geplande opleidingen voldoende bekend en het agressieprotocol makkelijk raadpleegbaar.

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

Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering,
Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij,

Hilde CREVITS