
OPSCRIFT

Vergadering van 20 september 2016

Nummer: 2016_MV_00420

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Robin De Wulf: Agressiebeleid OCMW

Raadslid(-leden):

Robin De Wulf - N-VA

Bevoegd:

Rudy Coddens

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

-

Vraag:

OCMW-medewerkers worden soms geconfronteerd met agressief gedrag vanwege cliënten. Het Gentse OCMW besteedt hieraan de nodige aandacht zoals blijkt uit het agressieprotocol dat begin 2014 werd ingevoerd.

In een recent artikel in het tijdschrift Lokaal wordt een nieuwe aanpak voorgesteld die o.a. door het OCMW van Mortsel wordt toegepast (geïnspireerd door Nederlandse praktijken). Hierbij wordt er op gewezen dat agressie niet alleen een probleem is op het vlak van de veiligheid van het personeel, maar ook op het vlak van de integriteit van de dienstverlening.

Het nieuwe van de aanpak bestaat er in dat bij agressie door een cliënt elke vorm van dienstverlening meteen wordt stopgezet (inclusief schorsing leefloon). Met de cliënt in kwestie wordt door de medewerker (die de agressie onderging) vervolgens een contract opgesteld. Defensieve maatregelen zoals afspraken met cliënten in beveiligde ruimtes (vb. bij de politie), wat ook bij het Gentse OCMW gebeurt, worden als contraproductief beschouwd.

Hoe staat de schepen tegenover deze aanpak?

Is hij bereid om in het licht hiervan het bestaande agressieprotocol te evalueren en bij te stellen?

ANTWOORD

20 september 2016

Gezien wij als OCMW voor cliënten dikwijls het laatste aanspreekpunt zijn, ben ik geen voorstander voor het stopzetten van steunverlening na agressievoorvallen.

Onaangepast gedrag, vandalisme, agressie en criminaliteit zijn meer en meer regelmatig terugkerende verschijnselen in de samenleving. Deze gedragsuitingen stoppen uiteraard niet aan de voordeur van het OCMW.

Onmacht en frustratie die onze cliënten ervaren worden dan ook - juist omwille van het feit dat het OCMW het laatste vangnet is - vaak op OCMW-medewerkers afgewenteld.

Als OCMW Gent kunnen we uiteraard agressief gedrag niet negeren en/of verder laten escaleren. Daarom besteden we binnen het OCMW hier intensief aandacht aan en is er al jaren een agressieprotocol (dat in 2014 geactualiseerd werd) en is er een werkgroep agressie die door de preventieadviseur wordt voorgezeten.

Bedoeling is zoveel mogelijk te voorkomen dat er een onveiligheidsgevoel zou leven bij het personeel! Ons personeel geeft elke dag het beste van zichzelf, hun bescherming vinden we vanuit OCMW dan ook cruciaal.

Voor een professionele organisatie is het in het belang van cliënten, bezoekers en medewerkers dat agressie en daarmee samenhangende verschijnselen adequaat worden aangepakt. Dit kan in de eerste plaats door duidelijk te maken welk gedrag wél en welk gedrag niet wordt aanvaard. Ook inzicht in agressievormen en kennis over reacties op agressie kunnen helpen bij het omgaan en kanaliseren van agressie.

Training van personeel en een agressieprotocol zijn hiervoor belangrijke instrumenten die we dan ook ten volle gebruiken.

Ondanks deze voorzorgsmaatregelen kunnen uitingen van agressie soms uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er opvang is voor onze medewerkers én de cliënt. De rechtstreekse leidinggevende zorgt in eerste instantie voor de opvang van incidenten.

Als organisatie beschikken wij over een helder kader van ontoelaatbaar gedrag door cliënten en bezoekers en wordt het thema agressie regelmatig met de medewerkers besproken. Als OCMW Gent hanteren we ten aanzien van agressie uniforme regels en een duidelijke gemeenschappelijke visie. Bij het uitschrijven van het agressieprotocol werd er nauwgezet op toegekeken dat de rechten van alle actoren in dit verhaal geëerbiedigd worden. Voor iedere partij worden de rechten en de plichten duidelijk opgegeven. Deze vinden hun rechtvaardiging in het doel: dat is voor ons een professionele, kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening.

Hulpverlening binnen onze diensten is geen eenrichtingsverkeer. Van elke cliënt wordt verwacht dat hij/zij naar kunde en vermogen meewerkt aan een oplossing. We hanteren daarbij geen betuttelende houding, maar stappen wel een eind mee om samen een oplossing te zoeken voor ieders problemen en moeilijkheden. In die zin worden cliënten die agressie plegen t.a.v. onze medewerkers steeds door een leidinggevende gewezen op hun onaanvaardbaar gedrag en op het “rechten-plichtenverhaal”. Zij krijgen zeer duidelijk de boodschap dat agressie niet getolereerd wordt binnen onze dienst. Tijdens deze gesprekken worden de verwachtingen die wij naar hen toe hebben ook duidelijk gesteld.

Wij willen, via deze manier van werken, inzetten op een “therapeutische” benadering van het gedrag van de cliënt. Het zijn immers in hoofdzaak mensen met psychische problemen die dergelijk gedrag vertonen. Dit alles wordt nadien nog bevestigd in een officieel schrijven. In extreme gevallen leidt agressie tot een toegangsverbod tot OCMW-gebouwen en wordt de cliënt nog enkel in een politiekantoor ontvangen.

Louter sanctionerend optreden, zonder daarnaast het onaangepast gedrag te benoemen, kan de situatie mijn inziens nog meer laten escaleren. Dit brengt een oplossing niet dichterbij.

Wanneer de sanctie dusdanige vormen aanneemt dat de steunverlening wordt stopgezet, betekend dat in de meeste gevallen het wegnemen van het basisinkomen van de betrokkene waardoor hij nog meer een gevaar kan worden voor zijn omgeving (niet alleen binnen OCMW maar ook in de maatschappij in zijn ruimere context): agressie en geweld ifv het bekomen van financiële middelen zijn dan immers niet uitgesloten.

Daarom vinden we als OCMW Gent deze dubbele rol cruciaal en doen we er alles aan om er te zijn voor alle Gentenaren.

In het bijzonder willen we er zijn voor maatschappelijke kwetsbare groepen en willen hen een menswaardig bestaan verzekeren.
