

Agressieprotocol 2025

MET EEN KNIPOOG NAAR HET VERLEDEN, BLIKKEN WIJ SAMEN VOORUIT OP JOUW TOEKOMST



LOKAAL 13

Inhoud

Agressieprotocol	2
Doel agressieprotocol	2
Toepassingsgebied	2
Doelgroep	2
Agressie voorkomen	2
De-escalerend handelen	3
1. Veiligheid waarborgen	3
2. Blijf kalm en beheerst	3
3. Werk samen met collega's	3
4. Communiceer duidelijk en rustig	4
5. Luister actief	4
6. Gebruik de-escalatietechnieken	4
7. Herstel de situatie zo snel mogelijk	4
Nazorg en Evaluatie	5
1. Nazorg betrokkenen vlak na incident	5
2. Nazorg van de cliënt die doelwit was van de agressie	5
3. Agressie met lichamelijk geweld heeft altijd een vervolg	5
4. Nazorg aan jongeren die getuige zijn geweest van het agressie-incident	6
5. Materiële schade vergoeden	6
6. Ieder agressie-incident wordt vastgelegd in Zilliz	6
7. Besluitneming om melding of aangifte te doen bij de politie	6
8. Evaluatie incident	7

Agressieprotocol

Het agressieprotocol is onderdeel van het agressiebeleid van Lokaal 13. In dit protocol is opgenomen op welke wijze Lokaal 13 omgaat met agressie door cliënten, hoe preventie en gevolgen na escalatie vorm en inhoud krijgen.

Doel agressieprotocol

Het doel van het agressieprotocol is het waarborgen van de veiligheid van cliënten en medewerkers door agressie tijdig te signaleren en effectief te hanteren.

Toepassingsgebied

Het agressieprotocol wordt gevolgd wanneer er zich een agressiesituatie voordoet waarbij cliënten betrokken zijn.

Doelgroep

Dit agressieprotocol is bedoeld voor alle medewerkers en cliënten van Lokaal13. Onder medewerkers wordt ook verstaan: stagiaires, inhuurkrachten en oproepkrachten.

Agressie voorkomen

Er zijn diverse maatregelen die kunnen worden genomen om agressie vroegtijdig te signaleren en effectief te voorkomen door de-escalerend te werken. Iedere situatie verlangt een goed inschattingsvermogen. Daarbij kan het signaleringsplan van de cliënt (indien aanwezig) worden ingezet.

De-escalerend handelen

Iedere situatie verlangt een goed inschattingsvermogen. Door de-escalerend te handelen kan een conflict of agressiesituatie op een constructieve manier opgelost worden en zorgt voor een veilige omgeving voor alle betrokkenen:

1. Veiligheid waarborgen

- Zorg ervoor dat de omgeving veilig is voor alle betrokkenen
- Beoordeel de situatie en bepaal of je het conflict kunt hanteren
- Observeer en onderneem actie, ook als je ervoor kiest om niet direct in te grijpen.
 - Overleg indien mogelijk met een collega
 - Het uitgangspunt is om een situatie intern op te lossen. Wanneer een situatie zo ernstig is, schakel je de politie in door te bellen met 112
 - Indien Tanja en/of Robert niet aanwezig zijn, breng je ze hiervan op de hoogte
- Neem maatregelen om verdere escalatie te voorkomen
- Probeer voorwerpen die de omgeving mogelijk onveilig maken weg te nemen
- Zorg voor voldoende fysieke afstand om de jongere niet te bedreigen

2. Blijf kalm en beheerst

- Adem diep in en uit om jezelf te kalmeren
- Houd een rustige en beheerste houding aan

3. Werk samen met collega's

- Overleg met collega's om een gezamenlijke aanpak te bepalen.
- Doe dit ook zeker als je merkt dat je door angst handelingsverlegen wordt
- Zorg voor consistentie in de benadering

4. Communiceer duidelijk en rustig

- Richt niet alleen je aandacht op de jongere die agressie vertoond, maar verdeel de aandacht over alle jongeren die aanwezig zijn.
- Spreek met een kalme en vriendelijke toon
- Gebruik hierbij eenvoudige en duidelijke taal
- Vermijd schreeuwen of beschuldigingen

5. Luister actief

- Luister aandachtig naar wat de jongere zegt
- Toon begrip en erken hun gevoelens
- Probeer de situatie vanuit hun perspectief te begrijpen
- Gebruik zinnen zoals "Ik zie dat je boos bent."

6. Gebruik de-escalatietechnieken

- Bied afleiding door het onderwerp te veranderen of een andere activiteit voor te stellen
- Gebruik humor voorzichtig om de spanning te verminderen
- Stel gerust en bied oplossingen aan

7. Herstel de situatie zo snel mogelijk

- De veilige situatie moet zo snel mogelijk worden hersteld
- Hierbij moet de situatie met alle betrokken jongeren uitgesproken worden
- Als de situatie is hersteld, hervat de activiteit of een alternatief hierop

Nazorg en Evaluatie

Een agressie-incident kan veel impact hebben. Op de jongeren en op het team. Met goede nazorg ondersteun je bij de verwerking ervan. Door het incident na verloop van tijd te analyseren kun je ervan leren.

1. Nazorg betrokkenen vlak na incident

- Bespreek de situatie na afloop met elkaar
- Vraag de betrokken(e)(n) wat hij/zij nodig heeft om het incident te verwerken
- Bied directe opvang: praktische steun en steunende aanwezigheid (er zijn voor de ander, niet te veel vragen stellen, luisteren, etc.)
- Beoordeel of verdere hulp nodig is voor betrokken(e)(n) en coördineer deze indien nodig
- Blijf steun bieden, ook na het incident
- Signaleer eventuele verstoorde verwerking en overweeg professionele hulp
- Neem maatregelen om herhaling te voorkomen

2. Nazorg van de cliënt die doelwit was van de agressie

- Informeer ouders/familie/voogd van de betrokken jongere(n)
- Bied ruimte om zorgen gezamenlijk te bespreken
- Jongere/ouders/familie/voogd kan, indien gewenst, een klacht indienen

3. Agressie met lichamelijk geweld heeft altijd een vervolg

- Bespreek het incident met de agressieve persoon en degene die het ervaren heeft (samen of apart). Jongeren onder de 18 jaar is altijd met wettelijk vertegenwoordiger
- Indien nodig, maak afspraken en neem eventueel maatregelen en neem deze op in het ondersteuningsplan
- Bij een incident tussen een jongere en medewerker ligt het initiatief voor herstel van de relatie bij de medewerker, eventueel met hulp van collega's, orthopedagoog en/of teamleider

4. Nazorg aan jongeren die getuige zijn geweest van het agressie-incident

- Zorg voor een veilige en rustige omgeving voor de cliënten
- Ga door met het dagritme; jongeren hebben behoefte aan stabiliteit en betrouwbaarheid
- Bespreek het incident later individueel met de jongere(n): geef uitleg en ruimte voor vragen of zorgen

5. Materiële schade vergoeden

Bij materiële schade, informeer altijd via de mail Tanja en Robert welke schade er is. Omschrijf hoe de schade is ontstaan en wat de schade is. Zij bepalen wie hiervoor verantwoordelijk is en welke lijnen er worden uitgezet om de schade (eventueel) te vergoeden.

6. Ieder agressie-incident wordt vastgelegd in Zilliz

Alle incidenten worden vastgelegd in Zilliz, ook als de agressie incidenten als niet-bedreigend worden ervaren. Maak hiervoor een MIC-melding aan via het dossier van de betreffende jongere(n)

7. Besluitneming om melding of aangifte te doen bij de politie

- Aangifte doen is het melden van een strafbaar feit bij de politie met als doel vervolging. Een incident kan ook gemeld worden zonder vervolging
- Een medewerker kan altijd aangifte of melding doen. Lokaal13 respecteert de keuze van de medewerker
- Een medewerker mag aangifte doen onder het adres van Lokaal13. Als de medewerker geen aangifte wil doen, maar Lokaal13 dit nodig acht, kan Lokaal13 zelf aangifte of melding doen
- Het doen van aangifte heeft verschillende doelen, zoals het afgeven van een signaal dat agressief gedrag niet geaccepteerd wordt, het vergemakkelijken van de verwerking van het incident, het verhalen van schade, het bijdragen aan dossieropbouw van de cliënt, en het informeren van de politie
- Overleg is noodzakelijk bij aangifte tegen een jongere. Als een jongere niet begrijpt wat hij/zij heeft gedaan, is aangifte wellicht niet op zijn plaats. Tegen een jongere die doelbewust iemand bedreigt, mishandelt of vernielingen pleegt, kan aangifte zinvol zijn

8. Evaluatie incident

Er vindt na een agressie-incident een evaluatie plaats met het team en de orthopedagoog

- Evalueer hierbij het incident in het team de aanpak en leer van de ervaring
- Verduidelijk samen de situatie vanuit het perspectief van de jongere
- Indien noodzakelijk worden er maatregelen en consequenties getrokken voor het behandelbeleid en/of ondersteuningsplan van de betreffende jongere
- Geef handelingsadviezen en neem preventieve maatregelen
- Kijk of er meer nodig is om herhaling te voorkomen, zoals een cursus 'omgaan met agressie en geweld'.