

Aanwezig:	Marco Goossens, voorzitter; René Leyssen, Ilse Wevers, Kurt Plessers, Lieve Dierickx, Jo Seutens, Bart Beelen, Hanne Schrooten, Rob Haex, Katy Craeghs, Renaud Hamal, Jan Schonkeren, Kristel Schrooten, An Knoops, Sara Nies, Michel Creemers, Petra Vandewinkel, Lut Witters, Jorn Neyens, Joris Evens, Ilse Hindrikkx, Mark Geussens en Ingrid Thans, raadsleden; en Joris Neyens, algemeen directeur wvd.
Verontschuldigd:	Frieda Gijbels, Carine Neyens en Ief Paredis, raadsleden
Afwezig:	Raf Vliegen, raadslid

OPENBARE VERGADERING

01. Goedkeuring van de notulen en het zittingsverslag van de vorige zitting

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Marina Caymax	administratief medewerkster	marina.caymax@oudsbergen.be	

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De vorige raad voor maatschappelijk welzijn vond plaats op 25 maart 2024. Hiervan stelde de algemeen directeur de notulen op. De audio-opname die van deze zitting werd geregistreerd, geldt als zittingsverslag.

Argumentatie

De notulen en het zittingsverslag van de vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn worden onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur opgesteld.

Elk raadslid heeft het recht tijdens de vergadering opmerkingen te maken over de redactie van de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering. Als die opmerkingen door de raad voor maatschappelijk welzijn worden aangenomen, worden de notulen en het zittingsverslag in die zin aangepast.

Als er geen opmerkingen worden gemaakt over de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering worden de notulen en het zittingsverslag als goedgekeurd beschouwd.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Artikels 74, 277 en 278 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Adviezen en inspraak

Er werd geen voorafgaand advies ingewonnen, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Stemming na beraadslaging

Met unanimititeit van stemmen.

Besluit

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de notulen en het zittingsverslag van de raad voor maatschappelijk welzijn van 25 maart 2024 goed.

Artikel 2

Tegen dit besluit kan een klacht worden ingediend bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

De klacht kan via een aangetekend schrijven gericht worden aan:

Agentschap Binnenlands Bestuur
VAC Herman Teirlinck Brussel
Havenlaan 88, bus 70
1000 Brussel

De klacht kan ook via een aangetekende e-mail verstuurd worden naar: binnenland@vlaanderen.be

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

02. Goedkeuring van het agressieprotocol voor het Lokaal Bestuur Oudsbergen in het kader van preventie van agressie en geweld van klanten in de richting van andere klanten of medewerkers van het Lokaal Bestuur Oudsbergen

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Ellen Wertelaers	deskundige HRM & Preventie	ellen.wertelaers@oudsbergen.be	AD20.000486/009

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

In de Codex over het welzijn op het werk (Boek I. – Algemene beginselen Titel 3. – Preventie van psychosociale risico's) is geweld op het werk opgenomen in de begrippen van welzijn op het werk en maakt deel uit van de psychosociale aspecten (geweld, ongewenst seksueel gedrag en pesten op het werk).

In het huidige arbeidsreglement van het Lokaal Bestuur Oudsbergen is een procedure rond psychosociale risico's op het werk opgenomen. Deze procedure is echter geënt op onder andere welke stappen de medewerker kan nemen bij blootstelling aan geweld of andere psychosociale risico's veroorzaakt door andere werknemers van het Lokaal Bestuur Oudsbergen. In deze procedure ontbreekt het luik preventie, alsook een beschrijving van maatregelen tegen agressie en de stappen die het Lokaal Bestuur Oudsbergen richting externe agressors kan nemen.

Argumentatie

Het risico bestaat erin dat medewerkers met een publieke taak te maken krijgen met agressie en geweld. Hoe mild of ernstig de vorm van agressie of geweld ook is, dit berokkent altijd schade aan de betrokken medewerker.

Aangezien een gedegen agressieprotocol binnen het Lokaal Bestuur Oudsbergen op dit moment niet aanwezig is, werd hiervoor een voorstel uitgewerkt. Het protocol omschrijft de visie van het Lokaal Bestuur Oudsbergen omtrent agressie, het omschrijft de verschillende mogelijke vormen van agressie en geweld waarom onze medewerkers kunnen worden blootgesteld. Daarnaast omschrijft het ook onze norm voor acceptabel gedrag en de maatregelen die wij als Lokaal Bestuur Oudsbergen nemen om agressie richting onze medewerkers of andere klanten te voorkomen.

Dit protocol werd reeds besproken met het management team en het Comité Veiligheid en Preventie op het werk. Hun adviezen werden verder in het voorstel verwerkt. Er wordt geadviseerd om het voorgestelde agressieprotocol goed te keuren, zodat dit verder in de organisatie geïmplementeerd kan worden.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Codex over het welzijn op het werk, Boek I. – Algemene beginselen Titel 3. – Preventie van psychosociale risico's.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 20 januari 2023 houdende de minimale voorwaarden voor de rechtspositieregeling van het personeel van lokale en provinciale besturen (BS 01 december 2023).

Het besluit van de Vlaamse Regering van 10 november 2023 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 januari 2023 houdende de minimale voorwaarden voor de rechtspositieregeling van het personeel van lokale en provinciale besturen (BS 01 december 2023).

Het besluit van de Vlaamse Regering van 12 januari 2024 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 januari 2023 houdende de minimale voorwaarden voor de rechtspositieregeling van het personeel van lokale en provinciale besturen (BS 01 februari 2024).

Het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn van 27 november 2023 betreffende de goedkeuring van de aanpassing van de rechtspositieregeling voor personeelsleden van het gemeentebestuur.

Adviezen en inspraak

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Stemming, na beraadslaging

Met unanimititeit van stemmen.

Besluit

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt volgend agressieprotocol voor het Lokaal Bestuur Oudsbergen goed:

AGRESSIEPROTOCOL LOKAAL BESTUUR OUDSBERGEN

1. Inleiding

Het risico bestaat erin dat werknemers met een publieke taak te maken krijgen met agressie en geweld. Hoe mild of ernstig de vorm van agressie of geweld ook is; dit berokkent altijd schade aan de betrokken medewerkers.

Het doel van dit agressieprotocol is dan ook dat onze medewerkers op een veilige en respectvolle manier hun taak moeten kunnen uitvoeren en dat het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen onze medewerkers tot een minimum wordt beperkt.

Dit protocol is gericht op agressie van klanten in de richting van andere klanten of medewerkers van het Lokaal Bestuur Oudsbergen. Het protocol is gericht op de medewerkers van het Lokaal Bestuur Oudsbergen, maar ook voor medewerkers die namens het Lokaal Bestuur Oudsbergen aan het werk zijn, zoals onder andere vrijwilligers, personen die een beroepsopleiding volgen, stagiaires, personen verbonden met een leerovereenkomst, ... Het protocol geldt niet alleen binnen de gemeentehuizen of andere gemeentelijke locaties, maar ook daarbuiten en zelfs buiten werktijd. Met betrekking tot de nazorg ligt de nadruk op onze eigen medewerkers.

Dit protocol is eveneens een aanvulling op het reeds bestaande protocol omtrent psychosociale risico's, geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag hetgeen meer geënt is op (in)formele stappen die een werknemer zelf kan nemen indien hij blootgesteld werd aan agressie door directe collega's.

2. Verschillende vormen van agressie en geweld

Vooraleer agressie en geweld aangepakt kunnen worden, dient eerst duidelijk te zijn wat agressie is. Agressie tegen medewerkers met een publieke taak wordt als volgt gedefinieerd:

“Het bewust of onbewust uiten van verbale of fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, resulterend of waarschijnlijk resulterend in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood. Het betreft elke feitelijkheid waarbij een werknemer of een andere persoon waarop de welzijnswet van toepassing is, psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.”

Bij vormen van agressie of geweld wordt er vaak gedacht aan een klap in het gezicht of andere vormen van fysiek geweld. Dit protocol richt zich echter ook op de lichtere vormen, zoals emotioneel gedrag of verbale agressie. Meermaals treiteren/pesten/zeuren kan even zware gevolgen hebben voor medewerkers als zwaardere geweldsincidenten.

Er bestaan verschillende vormen van agressie zoals telefonische agressie, schriftelijke agressie (via mail/post), hinderlijk gedrag, verbale agressie, fysieke agressie of geweld. Hoe intern met deze agressievormen wordt omgegaan, wordt verder behandeld in titel 5 van dit protocol.

3. Onze norm voor acceptabel gedrag

Deze procedure is van toepassing op alle werknemers binnen het Lokaal Bestuur Oudsbergen en alle personen hieraan gelijkgesteld (o.a. personen die een beroepsopleiding volgen, stagiaires, personen verbonden met een leerovereenkomst, vrijwilligers, ...) en derden die in contact komen met werknemers bij de uitvoering van hun werk (o.a. bezoekers, leveranciers, klanten, ...).

3.1. Agressie door medewerkers:

Het is elke werknemer **absoluut verboden** om enige handeling te stellen van agressie of geweld bij de uitvoering van het werk, ten opzichte van andere werknemers of alle andere personen hieraan gelijkgesteld en derden waarmee de werknemer in contact komt.

Indien een werknemer verklaart – niettegenstaande de preventiemaatregelen, zelf enige vorm van agressie of geweld te hebben ervaren, gepleegd door een andere werknemer, dan beschrijft het protocol omtrent psychosociale risico's, geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag de verschillende actiemogelijkheden voor de werknemer. Dit protocol is eveneens onderdeel van het Arbeidsreglement.

3.2. Agressie door derden gericht naar onze medewerkers:

Iedere medewerker van het Lokaal Bestuur Oudsbergen kan tijdens het werk te maken krijgen met agressie en geweld door derden. Dit kan ook in de privésfeer gebeuren, bijvoorbeeld als werknemers buiten werktijd worden aangesproken over hun werk. Wij gaan ervan uit dat onze medewerkers hun publieke functie professioneel uitvoeren en diegene met wie zij in contact komen, met respect behandelen. **Dat zij dan in hun werk toch met agressie te maken hebben, tolereren wij als lokaal bestuur niet.**

Niet alleen onze medewerkers moeten zich aan gedragsregels houden. Wij verwachten dat onze medewerkers met eenzelfde mate van respect behandeld worden door derden. De gedragsregels voor inwoners en ondernemers worden duidelijk omschreven en maken onderdeel uit van dit agressieprotocol. Deze gedragsregels worden kenbaar gemaakt aan derden. Dit geeft de medewerker houvast in het aanspreken van derden.

Om ervoor te zorgen dat zij hun werk in veiligheid kunnen doen, hanteren wij de volgende (gedrags)richtlijnen:

- Derden melden zich steeds bij het onthaal (via de parlofoon of bij bezetting van het onthaal, aan het onthaal zelf);
- Telefoneren in de onthaalzone mag, maar houd rekening met anderen;
- Niet roken, geen alcohol, geen drugs;
- Geen wapens of gevaarlijke voorwerpen;
- Geen honden (alleen hulphonden zijn toegestaan);
- Niet schelden, bedreigen of discrimineren. Onze medewerkers stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar indien nodig;
- Geen agressie, geweld en vernieling;
- Verboden te filmen, fotograferen of geluidsopnamen maken;
- Het voordeel dat is ontstaan door het uiten van agressie of geweld wordt teruggenomen en de schade die de gemeente lijdt, wordt altijd verhaald op de agressor;
- Wij registreren intern alle incidenten betreffende agressie en geweld;
- Wij doen altijd aangifte bij de politie wanneer er sprake is van een strafbaar feit;
- Onder titel 5 van dit agressieprotocol is een overzicht opgenomen hoe gehandeld kan worden bij verschillende vormen van agressie.

4. Maatregelen

4.1. Algemene maatregelen

Het Lokaal Bestuur Oudsbergen neemt een aantal organisatorische maatregelen zoals periodieke opleidingen aan medewerkers die mogelijks blootgesteld worden aan agressie, voorafgaande briefing aan verschillende partijen bij een mogelijks te verwachten agressie, planning van aanwezige personeelsleden, ... Ook worden er fysieke maatregelen getroffen zodat medewerkers die onverhoopt toch blootgesteld worden aan agressie zichzelf fysiek in veiligheid kunnen brengen. Specifiek voor de verschillende gemeentehuizen staan deze hieronder benoemd.

Enkele algemene tips voor de medewerkers:

Agressie kan niet in alle gevallen voorkomen worden. De contacten met de klant zijn erg belangrijk. Echter kunnen onderstaande tips mogelijk helpen bij het voorkomen of beperken van agressie.

- Wees duidelijk en geef alle informatie die je kan en mag verstrekken. Los fouten op en geef fouten ook toe. Houd je aan onze huisregels, de klant moet dat immers ook.
- Zorg dat de balies en spreekkamers netjes en opgeruimd zijn, zodat je zelf het overzicht behoudt en netjes overkomt. Dit geldt ook voor de publieke ruimtes en ontvangsthallen.
- Zorg voor rust achter de balies. Medewerkers die geen baliedienst hebben, gaan niet achter een balie zitten, anders wek je de suggestie dat je aanspreekbaar bent voor vragen.
- Eet niet achter een balie.
- Wees behulpzaam voor klanten die de weg niet weten of een beperking hebben en daardoor hulp nodig hebben.
- Zorg ervoor dat je weet hoe je in geval van agressie moet vluchten en de noodprocedures kent.
- Zorg ervoor dat je in een spreekkamer altijd aan de kant van de vluchtweg gaat zitten en dat je vluchtweg niet versperd is. Zorg er ook voor dat je je vluchtweg steeds kan afsluiten zodat de agressor je niet fysiek achterna kan komen. Check deze zaken alvorens je in gesprek gaat.
- Doe de deur van de spreekkamer dicht (maar sluit deze nooit af) als je met iemand een gesprek aangaat in verband met privacy.
- Ook aan de telefoon kan agressie voorkomen. Dit kan in de meeste gevallen voorkomen worden door:
 - Telefoontjes moeten binnen 3x overgaan worden opgenomen. Bij afwezigheid kunnen collega's de telefoon overnemen en een boodschap noteren.
 - Zorg dat er terug gebeld wordt als dit beloofd wordt. Laat dit niet wachten.
 - Wees beleefd aan de telefoon en hanteer de algemene fatsoennormen.
 - Als een telefoontje op een ongelegen moment binnenkomt, spreek dan samen met de beller af wanneer teruggebeld kan worden en wie naar wie belt.

- Geef duidelijk je grens aan richting klant als deze te ver dreigt te gaan. Je mag een gesprek beëindigen om escalatie te voorkomen. Doe dit netjes en beleefd.
- **Er dient vooraleer een gesprek ingepland wordt, steeds een risico-inschatting gemaakt te worden.**
- Moeilijke gesprekken voer je nooit alleen, zorg dat er altijd een collega bij is. Als je op voorhand inschat dat je te maken kan krijgen met agressie, dan plan je het gesprek in met twee collega's en zorg je ervoor dat er een derde collega in de buurt is die op de hoogte is. Je plant deze gesprekken dan ook steeds in één van de gemeentehuizen in (nooit thuis bij de klant).
- Indien je een gekend zwaar agressief persoon dient te ontvangen, wordt dit uiteraard bij voorkeur niet gedaan. Indien het gesprek toch dient plaats te vinden, dan zorg je ervoor dat de politie is ingelicht en eventueel aanwezig is bij het gesprek.
- Het kan ook zijn dat je op voorhand niet kan inschatten of een gesprek op agressie kan uitdraaien, en dit ook niet verwacht. Het is daarom belangrijk dat er steeds collega's in de buurt zijn. Check dit op voorhand voordat je in gesprek gaat en meld dit bij aanwezige collega's, zodat ze bij een eventuele onverwachte gebeurtenis kunnen optreden.
- Zorg dat je steeds je toegangsbadge bij de hand hebt in geval je deuren met een badge dient open te doen. Back-office-deuren dienen steeds dicht te zijn.
- Zorg ervoor dat je steeds je (opgeladen) mobiele telefoon op zak hebt zodat indien nodig je een collega of hulpdiensten kan contacteren. Doe dit ook voor huisbezoeken (voor de Maatschappelijk Assistenten zijn er wisseltelefoons voorzien die zij dienen mee te nemen op huisbezoek).
- De aanwezige vaste telefoontoestellen kunnen ook steeds op zichzelf gebruikt worden. Toets 0112 in voor de hulpdiensten zoals politie.

Specifiek voor individuele hulpverlening Gemeentehuis Opglabbeek / vergunningen (lokalen worden ook gebruikt door de dienst vergunningen):

- In het gemeentehuis in Opglabbeek is de infrastructuur niet altijd zo ingericht dat er vluchtdeuren e.d. beschikbaar zijn (bij toekomstige verbouwingen zal hier wel rekening mee worden gehouden).
- Er zijn 6 ontvangstlokalen beschikbaar voor individuele hulpverlening. Zij staan hieronder benoemd in volgorde van geschiktheid.
 - **Ontvangstlokaal 11** (grote lokaal op de hoek tegenover de keuken): dit ontvangstlokaal heeft een vluchtdeur naar het landschapskantoor van de dienst Burgerzaken. Zorg ervoor dat deze deur steeds vrij is van obstakels en dat je deze kan afsluiten. Dit ontvangstlokaal kan best gebruikt worden wanneer er mogelijks agressie te verwachten is. Aan de buitenzijde van de vluchtdeur is er een knopcylander voorzien zodat de deur afgesloten kan worden na het vluchten.
 - **Ontvangstlokaal 10:** bij het buitengaan van dit ontvangstlokaal kom je terecht in het landschapskantoor van de administratief medewerkers. In dit lokaal is geen vluchtdeur aanwezig. Zorg er daarom voor dat je als MA steeds als eerste de deur kan bereiken. Richt het ontvangstlokaal zo in dat jij als eerste de kamer kan verlaten in een noodsituatie.
 - **2 Ontvangstlokalen bij de OCMW-balie (ontvangstlokalen 8 + 9):** deze zijn geschikt omdat er een vluchtdeur is naar het landschapskantoor van administratief medewerkers. Aan de buitenzijde van de vluchtdeur is er een knopcylander voorzien zodat de vluchtdeur afgesloten kan worden na het vluchten. Echter kan de agressor nog via de glazen zijdeuren naar binnen, deze deuren kunnen langs de binnenkant ook afgesloten worden.
 - **Ontvangstlokaal 6 (langs onthaal):** wordt bijna niet gebruikt door individuele hulpverlening. Dit lokaal heeft ook een vluchtweg naar het landschapskantoor van de dienst Burgerzaken. Aan de buitenzijde van de vluchtdeur is een knopcylander voorzien zodat de vluchtdeur afgesloten kan worden na het vluchten. **Ontvangstlokaal 7:** dit ontvangstlokaal is klein en heeft geen

vluchtweg. Positioneer je bij een gesprek zo dat jij als eerste de vluchtweg kan bereiken en breng jezelf dat in een veilige situatie waarna je je collega of de hulpdiensten kan inschakelen. Dit is geen geschikt lokaal voor een beladen gesprek, maar kan eventueel wel worden gebruikt bij het ondertekenen van documenten e.d.

- In het gemeentehuis van Opglabbeek lopen externe personen vaak naar boven, waardoor ze onbeperkt toegang hebben tot de back-office. Dit werd voorlopig tijdelijk opgelost met een fysieke barrière. Bij toekomstige verbouwingen zal dit worden meegenomen.



Grondplan NIVEAU 0 - Gemeentehuis Opglabbeek:



Specifiek voor onthaal Gemeentehuis Opglabbeek:

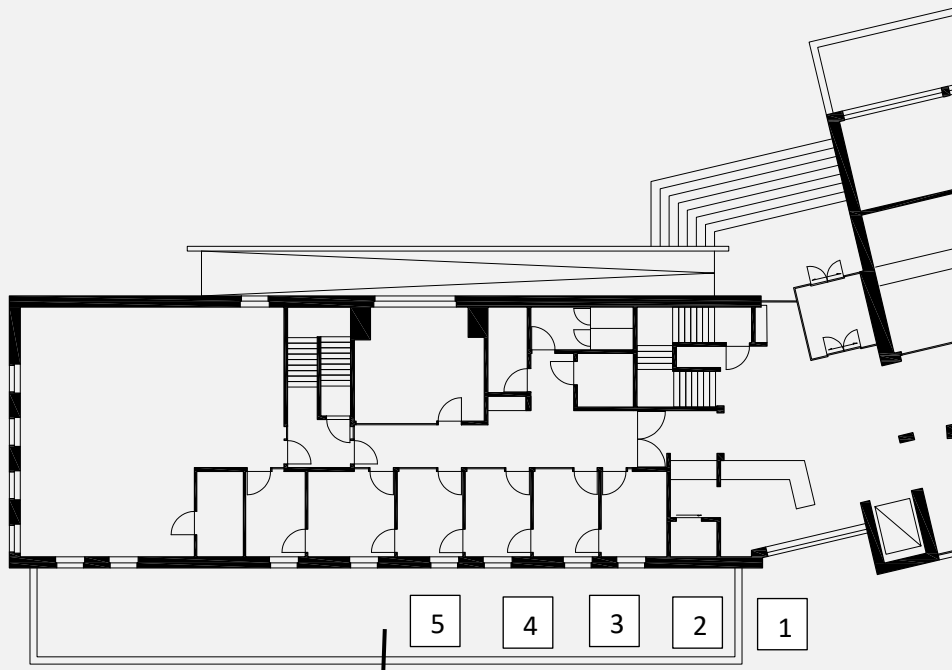
- De balie in het gemeentehuis van Opglabbeek is goed afgeschermd om medewerkers te beschermen tegen eventuele fysieke agressie.

Specifiek voor individuele hulpverlening Gemeentehuis Meeuwen:

- In het gemeentehuis in Meeuwen zijn de spreekkamers zo ingericht dat men in iedere kamer een vluchtdoer ter beschikking heeft. Je kan jezelf dus in veiligheid brengen door naar een ander spreeklokaal te vluchten. De vluchtdoeren zijn (aan de "veilige" kant van het spreeklokaal, voorzien van een knopcylander. De vluchtdoer kan je dus afsluiten na het vluchten.
- Belangrijk hierbij is dat de toegangsdeuren tot de spreekkamers altijd dicht zijn. Deze zijn voorzien van een deurknop/badgereader, en kunnen dus niet zonder sleutel/badge betreden worden.

- De vluchtdeuren naar de andere lokalen niet versperd zijn door stoelen, ventilatoren, ...
- Er zijn 5 spreeklokalen.
 - Van spreeklokaal 5 kan je vluchten naar spreeklokaal 4 (let op: de deur draait hier wel naar je toe).
 - Van spreeklokaal 4 kan je vluchten naar spreeklokaal 5.
 - Van spreeklokaal 3 kan je vluchten naar spreeklokaal 4.
 - Van spreeklokaal 2 kan je vluchten naar spreeklokaal 3.
 - Van spreeklokaal 1 kan je vluchten naar spreeklokaal 2.
- De back-office deuren dient ook steeds dicht te zijn. Deze deur is voorzien van een badgereader. Indien je jezelf in veiligheid wil brengen, kan je ook steeds via deze deur vluchten.

Grondplan NIVEAU 0 - Gemeentehuis Meeuwen (Spreeklokalen + balie):



Specifiek voor *onthaal* Gemeentehuis Meeuwen:

- De onthaalmedewerkers hebben geen specifieke vluchtroute. Zij kunnen maar langs 1 kant achter de balie uit. Een heel afgeschermd balie strookt niet met de klantvriendelijkheid en toegankelijkheid die de Gemeente Oudsbergen wil nastreven.

Thuisbezoeken individuele hulpverlening:

- Er dient vooraleer een thuisbezoek wordt ingepland, steeds een risico-inschatting gemaakt te worden door de Maatschappelijk Assistent.
- Bij verwachte agressie of twijfelgevallen vinden er geen huisbezoeken plaats.
- Volgens het protocol moederschapsbescherming mogen zwangere medewerkers niet blootgesteld worden aan agressie, en is het dus van belang dat er voor hen geen huisbezoeken ingepland worden waar er mogelijks agressie kan gebeuren.
- Zorg ervoor dat je leidinggevendenden of een collega steeds weet waar je bent. Heb periodiek (vb. om de 30 min. telefonisch contact met je collega indien je je niet comfortabel voelt.
- Zorg dat je bij een thuisbezoek steeds een goede vluchtweg hebt, en dat je je zo positioneert dat je als eerste de vluchtweg kan bereiken.
- Zorg dat je steeds je mobiele telefoon binnen handbereik hebt om de hulpdiensten in te schakelen indien nodig. Installeer de officiële App 112 (noodknop) op je telefoon. Neem

steeds een wisseltelefoon mee op huisbezoek. Er is op iedere locatie een wisseltelefoon aanwezig (1x Gemeentehuis Opglabbeek, 1x Gemeentehuis Meeuwen).

5. Hoe te handelen bij agressie?

Er zijn verschillende vormen van agressie. Onderstaand een weergave van hoe gereageerd kan worden in verschillende situaties.

- **Vooraf te verwachten agressie:**

Het gaat hier om agressie die vooraf wordt verwacht. Er dient steeds een risico-inschatting gemaakt te worden. Dit kan bijvoorbeeld een klant zijn die vaker agressief is en op het gemeentehuis wordt verwacht. Het kan ook gaan om een klant die spontaan aan de balie verschijnt waarmee al eerdere ervaringen met agressie zijn geweest. Men kan ook de inschatting maken om preventief de politie te informeren.

In geval van vooraf te verwachten agressie moeten collega's (preventief) geïnformeerd worden. Er zijn 2 scenario's mogelijk:

1. Men weet dat een klant (mogelijk) komt: in dit geval moet de receptie en de aanwezige collega's van de afdeling geïnformeerd worden. Dit kan per mail of telefoon afhankelijk van de tijdsdruk. Het advies is om in de spreekkamers van het OCMW te gaan zitten omdat hier de nodige structurele maatregelen aanwezig zijn (spreeklokalen in het Gemeentehuis Meeuwen of de geprefereerde spreeklokalen in het Gemeentehuis in Opglabbeek). Ook worden met andere collega's afspraken gemaakt over zichtbaar of niet zichtbaar aanwezig te zijn in de buurt van het gesprek.
2. Een klant die mogelijk agressief wordt, verschijnt onaangekondigd op het gemeentehuis. De receptie informeert preventief de betreffende afdeling.

- **Telefonische agressie:**

Het komt steeds vaker voor de klanten telefonisch agressief worden. Vaak is een klant het niet eens met een genomen besluit.

Het volgende is van belang als je hiermee wordt geconfronteerd:

1. Zet de telefoon op luidspreker en laat een collega meeluisteren;
2. Blijf zelf rustig en maan de klant tot rust;
3. Als de klant rustig is, leg dan op een rustige manier uit waarom een besluit genomen is;
4. Als de klant niet rustig wordt, geef je te kennen het geen prettig gesprek te vinden en het gesprek te beëindigen als de klant niet rustig wordt.
5. Als de klant dan nog niet rustig wordt, dan beëindig je vriendelijk maar duidelijk het gesprek. Geef daarbij aan dat de klant opnieuw contact op kan nemen als hij rustig is.
6. Een gesprek dat beëindigd is vanwege agressie wordt altijd gemeld bij de leidinggevende en via het interne meldingsformulier (feitenregister). Als een gesprek niet is beëindigd, maar wel als zeer vervelend is ervaren door de medewerker, wordt dit eveneens gemeld.
7. Met de leidinggevende/clustercoördinator wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

- **Schriftelijke agressie (mail en post):**

Het gaat hier om agressie per mail of brief. Vaak gaat het om gekozen bewoordingen zoals scheldwoorden of agressieve taal. Als hier sprake van is, moet als volgt gehandeld worden:

- Informeer de direct leidinggevende;
- Registreer de schriftelijke agressie via het interne meldingsformulier en voeg de brief/mail toe;
- Lever bovenstaande eveneens digitaal in bij de leidinggevende;
- De leidinggevende ziet erop toe dat de melding wordt geregistreerd;
- De leidinggevende bepaalt in overleg met de betrokken medewerker of er maatregelen getroffen dient te worden in de vorm van het sturen van een waarschuwingsbrief, uitnodigen voor een ordegesprek of anderszins;

- Met de leidinggevende/clustercoördinator wordt afgestemd of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

- **Hinderlijk gedrag:**

Hiervan is sprake als iemand in het gemeentehuis of direct bij het gemeentehuis of andere gemeentelijke gebouwen de algemene fatsoennormen overtreedt. De algemene fatsoennormen zijn een vaag begrip. Daarom hanteren we: als een medewerker constateert last te hebben van het gedrag van de klant/bezoeker of andere klanten/bezoekers hebben hier last van, is er sprake van hinderlijk gedrag. In dit geval moet als volgt gehandeld worden:

1. Als het hinderlijk gedrag aan het onthaal of direct voor het gemeentehuis plaatsvindt, spreekt de onthaalmedewerker deze persoon hierop aan. Zorg dat je voorafgaand daaraan een collega informeert over wat je gaat doen.
2. Spreek vanuit jezelf en wees helder over wat je als hinderlijk gedrag ervaart.
3. Indien nodig verwijst je naar de huisregels zodat de klant/bezoeker weet wat van hem/haar wordt verwacht.
4. Als men het gedrag aanpast, kan het hierbij blijven.
5. Past men het gedrag niet aan, dan worden eventuele andere aanwezige collega's ingeschakeld. Deze verzoekt de klant drie keer het gemeentehuis te verlaten. Gebeurt dit niet, dan wordt de politie gebeld.
6. Gaat het hinderlijk gedrag over in verbale of fysieke agressie, dan gelden de maatregelen zoals benoemd onder deze hoofdstukken.
7. Afhankelijk van de aard van het hinderlijk gedrag, mogelijke herhaling of anderszins, wordt een melding gemaakt via het interne meldingsformulier. In overleg met de leidinggevende wordt besloten om dit wel of niet te doen.
8. In overleg met de leidinggevende/clustercoördinator wordt besloten of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

- **Verbale agressie:**

Hieronder wordt verstaan: schelden, intimidatie (verbaal), dreiging met woorden en schreeuwen. Dit kan voorkomen op verschillende locaties in het gemeentehuis of andere gemeentelijke gebouwen, maar over het algemeen is de handelwijze hetzelfde:

- Degene die in gesprek is met de agressor probeert hem of haar tot rust te manen.
- Lukt dit niet, dan worden er andere collega's bij geroepen.
- Deze proberen de agressor te kalmeren. Zij gaan niet in op de inhoud.
- Als de agressor gekalmeerd is, kan het gesprek over de inhoud verder gaan. De andere collega blijft bij het gesprek, maar het gesprek wordt gevoerd door de medewerker die het gesprek gestart is.
- Als de agressor niet kalmeert, wordt hij/zij verzocht om het gemeentehuis te verlaten. Dit wordt 3 keer vriendelijk verzocht. Als de agressor het pand niet verlaat, dan wordt de politie gebeld. De tweede collega blijft beschikbaar totdat de politie de zaak overneemt.
- Verbale agressie wordt in alle gevallen gemeld bij via het interne meldingsformulier;
- Samen met de leidinggevende/clustercoördinator wordt bepaald welke maatregelen worden getroffen tegen de agressor.
- In overleg met de leidinggevende/clustercoördinator wordt besloten of wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

- **Fysieke agressie/geweld:**

Hiervan is sprake als door het lichaam of door middel van voorwerpen agressie wordt geuit. Het kan bijvoorbeeld gaan om slaan en schoppen, spugen, het gooien met materialen of dreigen of handelen met een wapen. Bij fysieke agressie wordt als volgt gehandeld:

1. Verlaat de situatie en breng indien nodig jezelf, collega's en andere klanten in veiligheid en probeer de agressor te isoleren.
2. Waarschuw andere collega's (via de beschikbare middelen: mobiele telefoon, vaste telefoon, roepen, ...);
3. Geef iemand de opdracht om de politie te bellen;

4. Blijf op een veilige afstand en wacht op de komst van de politie;
5. Fysiek geweld direct bij je clustercoördinator melden;
6. Fysiek geweld wordt altijd via het interne meldingsformulier geregistreerd en wordt besproken met de leidinggevende;
7. Samen met de leidinggevende/clustercoördinator wordt bepaald welke maatregelen er tegen de agressor worden getroffen.
8. De leidinggevende ziet erop toe dat melding en getroffen maatregelen worden geregistreerd;
9. Met de leidinggevende/clustercoördinator wordt afgestemd of er wel of geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

6. Communicatie over het agressieprotocol

Agressie wordt regelmatig onderwerp van gesprek binnen werkoverleggen. Dit betekent dat leidinggevende het onderwerp agressie regelmatig zullen bespreken met hun teamleden. Hierbij gaat het niet alleen om het signaleren van agressie, maar ook het melden hiervan. De reden hiervan is om medewerkers alert te maken op agressie zodat zij het eerder herkennen en hierop actie kunnen ondernemen.

Op Intranet wordt een link gezet naar het agressieprotocol zodat medewerkers dit kunnen lezen als men hier behoefte aan heeft. Nieuwe medewerkers worden op het agressieprotocol gewezen doordat dit opgenomen is in het onthaaltraject voor nieuwe medewerkers.

7. Melden en registreren van incidenten;

Om agressie en geweld doeltreffend en adequaat aan te pakken moeten incidenten gemeld worden. Het vastleggen hiervan geeft een totaaloverzicht in de aard en omvang van de incidenten. Op basis van de registraties kan beleid eventueel bijgesteld worden. Het stimuleren van het melden is van groot belang om duidelijk inzicht in de aard en omvang van de incidenten te krijgen.

Registratie van incidenten gebeurt door de leidinggevende. Hiervoor kan het formulier in bijlage 1 gebruikt worden. Dit formulier wordt aan de interne preventie-adviseur bezorgd die dit op zijn beurt registreert in het feitenregister. De interne preventie-adviseur stelt éénmaal per kwartaal een overzicht op voor het MAT.

8. Training en opleiding;

Om op een adequate manier met agressie om te gaan cq te voorkomen worden frequente trainingen georganiseerd voor alle medewerkers die mogelijks in aanraking kunnen komen met agressie. De medewerkers die vaak met publiek te maken krijgen worden periodiek bijgeschoold cq getraind in het voorkomen en omgaan met agressieve klanten. Deze trainingen bestaan uit een theoretisch en praktisch gedeelte. Hierbij wordt de nadruk gelegd op het de-escaleren van een incident en het in veiligheid stellen van collega's. Medewerkers die minder vaak met publiek in contact komen, wordt ook de mogelijkheid geboden om deze training te volgen. Het is eveneens belangrijk om het voltallige personeel te sensibiliseren (wie en hoe laat men externen binnen (vb. altijd vragen met wie men een afspraak heeft, ...)). Dit gebeurt aan de hand van frequente communicatie via de interne communicatiekanalen.

9. Mogelijke maatregelen richting agressor

Afhankelijk van de soort agressie, mogelijke herhaling of andere bijzondere omstandigheden, wordt gekozen om al dan niet maatregelen te treffen richting de agressor. In de onderstaand genoemde maatregelen zit een opbouw. In principe wordt eerst de meest milde maatregelen genomen. Afhankelijk van de ernst van de situatie kunnen milde maatregelen worden overgeslagen. Een combinatie van beide is eveneens mogelijk. De bedoeling is dat binnen een week na het incident met de agressor wordt gecommuniceerd over de maatregel(en) die getroffen zullen worden. De leidinggevende is in principe verantwoordelijk voor het voeren van de communicatie, maar kan hierbij ondersteund worden door het beleid.

- Registratie van het incident
- Schriftelijke waarschuwing
- Het voeren van een ordegesprek

- Ontzegging gemeentehuis
- Ontzegging gemeentehuis en telefonisch contactverbod
- Indien agressor zich niet houdt aan de opgelegde maatregelen, aangifte politie
- Inhouding uitkering
- Aangifte doen van strafbare feiten
- Verhaal van de schade op de agressor

	Lichte agressie (telefonisch, schriftelijk)	Hinderlijk gedrag	Verbale agressie (aan het onthaal)	Fysieke Agressie/ geweld	Strafbaar feit
	Het gaat hier om agressie per mail of brief of via telefoon. Vaak gaat het om gekozen bewoordingen zoals scheldwoorden of agressieve taal.	Hiervan is sprake als iemand in het gemeentehuis of direct bij het gemeentehuis of andere gemeentelijke gebouwen de algemene fatsoennormen overtreedt. De algemene fatsoennormen zijn een vaag begrip. Daarom hanteren we: als een medewerker constateert last te hebben van het gedrag van de klant/bezoeker of andere klanten/bezoekers hebben hier last van, is er sprake van hinderlijk gedrag.	Hieronder wordt verstaan: schelden, intimidatie (verbaal), dreiging met woorden en schreeuwen.	Hiervan is sprake als door het lichaam of door middel van voorwerpen agressie wordt geuit. Het kan bijvoorbeeld gaan om slaan en schoppen, spugen, het gooien met materialen of dreigen of handelen met een wapen.	Wanneer er tijdens het uiten van agressie sprake is van een strafbaar feit (vb. openbare dronkenschap, slagen en verwondingen, ...)
Eerste keer	Registratie via meldingsformulier	Schriftelijke of telefonische (met daarna schriftelijk ter bevestiging) waarschuwing	Schriftelijke of telefonische (met daarna schriftelijk ter bevestiging) waarschuwing	Ordegesprek	Aangifte bij politie en ontzegging voor onbepaalde tijd
Herhaling 1	Schriftelijke of telefonische (met daarna schriftelijk ter bevestiging) waarschuwing	Ordegesprek	Ordegesprek	Ontzegging voor onbepaalde tijd	
Herhaling 2	Ordegesprek	Ontzegging voor 6 maanden	Ontzegging voor onbepaalde tijd		
Herhaling 3	Ontzegging voor 3 maanden	Ontzegging voor onbepaalde tijd			

Herhaling 4	Ontzegging voor 6 maanden				
Herhaling 5	Ontzegging voor onbepaalde tijd				

Bovenstaande maatregelen zijn richtlijnen en worden per specifieke situatie beoordeeld. Uiteraard kunnen er steeds mildere of strengere maatregelen voorgesteld worden.

10. Nazorg;

De gemeente Oudsbergen is verantwoordelijk voor de goede opvang van medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld. Dit noemen we nazorg.

a. Rollen en verantwoordelijkheden.

Leidinggevende:

De leidinggevende is verantwoordelijk voor het welzijn van zijn/haar medewerkers. Na afloop van een incident neemt de leidinggevende de tijd om met de getroffen medewerker de situatie door te spreken. Samen wordt bekeken welke impact dit heeft gehad en of er professionele hulp noodzakelijk is. Dit gesprek vindt bij voorkeur plaats op de dag waarop de agressie heeft plaatsgevonden en uiterlijk een dag erna.

Inhoud gesprek:

- Het fysieke en mentale welzijn van de medewerker
- Welke impact heeft het incident gehad
- Registratie van het incident
- Aangifte doen van het incident en daarin begeleiding aanbieden
- Bespreken van de vervolgstappen naar de agressor
- Noodzakelijke (professionele hulp) zoals bijvoorbeeld EHBO, arts, ziekenhuis, traumaopvang, ...
- Wil de medewerker naar huis?

In de tijd na het incident peilt de leidinggevende regelmatig bij de medewerker hoe het gaat en of deze nog effecten ervaart van het incident (lichamelijk of psychisch). Als blijkt dat op latere termijn alsnog professionele hulp noodzakelijk is, dan draagt de leidinggevende hier zorg voor.

Andere taken van de leidinggevende voor de eerste opvang luiden als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te brengen en niet met het openbaar vervoer naar huis te laten gaan.
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n).
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident).
- Zorgt voor een (minimale) technische briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd.
- Voorkomt dat verhalen in de organisatie rond gaan.
- Bespreking van het incident. In ieder geval dienen aanwezig te zijn: de medewerker(s) die betrokken waren bij het incident en de collega's die zijn opgekomen, de leidinggevende zelf, de interne preventie-adviseur.

11. Psychische nazorg

Het is niet altijd nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische/psychologische begeleiding te stellen, en soms zelfs beter om dat niet te doen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan op de eerste plaats door het tonen van betrokkenheid door de clustercoördinator, de leidinggevende en de directe collega's.

Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch het

geval, dan is het zinvol om een bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of psycholoog in te schakelen. Natuurlijk kan bij ernstige incidenten direct een psycholoog worden ingeschakeld. Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de leidinggevende. Ter ondersteuning kunnen de vertrouwenspersoon, traumadeskundige of psycholoog worden ingeschakeld. Het nazorgtraject kan per organisatieonderdeel verschillen en moet vastgelegd worden in het agressieprotocol. We geven een kort overzicht van de verschillende mogelijkheden.

Traject met leidinggevende: De leidinggevende volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig verwijst hij de medewerker naar de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige of psycholoog nodig is.

Traject met vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker: Soms is het een voordeel als een onafhankelijk persoon, op enige afstand van het team, de nazorg uitvoert. De betrokkene kan dan een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

Traject met traumadeskundige: Specialistische traumahulp wordt pas ingeschakeld na een PTSS-diagnose door de bedrijfsarts of een psycholoog. De betrokkene kan op eigen initiatief, op advies van de afdelingsmanager of op advies van de vertrouwenspersoon zo'n diagnose aanvragen.

Artikel 2

Tegen dit besluit kan een klacht worden ingediend bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

De klacht kan via een aangetekend schrijven gericht worden aan:

Agentschap Binnenlands Bestuur
VAC Herman Teirlinck Brussel
Havenlaan 88, bus 70
1000 Brussel

De klacht kan ook via een aangetekende e-mail verstuurd worden naar: binnenland@vlaanderen.be

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

03. Goedkeuring van het realiseren van samenwerkingsovereenkomsten met geconventioneerde klinisch psychologen in het kader van de uitrol van de conventie eerstelijnspsychologische zorg

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Erwin Vanherle	Deskundige gezondheid en preventie	erwin.vanherle@oudsbergen.be	

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

Psychologische zorg écht toegankelijker maken, zowel op het vlak van de procedures als van de prijs. Dat is het doel van het nieuwe zorgmodel dat op 1 september 2021 is gelanceerd. Geleidelijk aan laat dit toe om het aanbod van psychologische zorg op gecoördineerde wijze te versterken.

Het Belgische Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering voorziet hiervoor een aanzienlijke financiering die wordt verdeeld over 32 lokale netwerken voor geestelijke gezondheidszorg. Elk netwerk voor geestelijke gezondheidszorg krijgt een budget dat wordt berekend op basis van de bevolking van het werkgebied van het netwerk, en diens behoeften.

De zorg wordt georganiseerd volgens 2 leeftijdscategorieën: patiënten kunnen gebruik maken van

- het netwerk "kinderen en jongeren" (van 0 tot en met 23 jaar)
- het netwerk "volwassenen" (vanaf 15 jaar).

Deze leeftijdscategorieën overlappen elkaar om een passend aanbod te garanderen voor mensen van 15 tot en met 23 jaar, die dus hun zorgnetwerk (jongere of volwassene) kunnen kiezen volgens hun noden.

In de eerstelijnszone Kemp en Duin wordt de conventie eerstelijnspsychologische zorg ook geleidelijk aan ingevoerd. Het gaat om laagdrempelige, terugbetaalde psychologische zorg voor milde tot matige problematieken. De behandeling is van korte duur of aan een lage intensiteit over maximaal 12 maanden.

Voor de uitvoering is de eerstelijnszone Kemp en Duin op zoek naar locaties die beschikbaar zijn voor één of meerdere geconventioneerde klinisch psychologen. De eerstelijnszone Kemp en Duin zoekt voor de individuele trajecten naar laagdrempelige lokale vindplaatsen voor de doelgroep van volwassenen (vanaf 15 jaar) én voor kinderen en jongeren (van 0 tot en met 23 jaar) tot maximaal 10 individuele sessies.

Bij de realisering zijn zowel 'vindplaatsen' en 'preferentiële verwijzers' van belang. Psychologen die in deze conventie werken, doen dat zoveel als mogelijk samen met "vindplaatsen".

- Vindplaatsen zijn locaties zoals een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, een Huis van het Kind, een buurtcentrum, een lokaal dienstencentrum, een multidisciplinaire praktijk, enz.
- Preferentiële verwijzers zijn personen zoals huisartsen, diensten voor gezinszorg, maatschappelijk werkers, thuisverplegers, apothekers, buurtwerkers,.. die de cliënt toeleiden naar deze eerstelijnspsychologische zorg.

Samengevat is de vraag of de raad voor maatschappelijk welzijn akkoord kan gaan met het realiseren van samenwerkingsovereenkomsten met geconventioneerde klinisch psychologen in het kader van de uitrol van de conventie eerstelijnspsychologisch zorg en dit zowel voor het netwerk kinderen en jongeren als voor het netwerk volwassenen. Deze samenwerkingsovereenkomst houdt voor het bestuur geen out-of-pocket kosten in. Het lokaal bestuur biedt wel infrastructuur aan op vastgelegde momenten.

Er is momenteel een concrete kandidatuur klinisch orthopedagoog voor het netwerk "kinderen en jongeren" om een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met het lokaal bestuur.

Argumentatie

Naast de onderschrijving van de algemene doelstelling van het federaal en Vlaams beleid om te komen tot een toegankelijker psychologisch zorgmodel zijn er enkele extra argumenten.

1. Het sluit aan bij de doelstelling en acties zoals beschreven in het meerjarenplan:

- Beleidsdoelstelling: Oudsbergen voor iedereen
- Actieplan: Oudsbergen bouwt aan zorgzame buurten
- Actie: Oudsbergen wenst een kindvriendelijke gemeente te zijn
- Actie: Er wordt gemeentebreed minstens 1 methodiek uitgerold om (zorg)vragen te detecteren

Door de zorg lokaal en in samenwerking met partners uit de geestelijke gezondheidszorg te organiseren wordt het aanbod inzake laagdrempelige, outreachende psychologische zorg uitgebouwd. Personen die geconfronteerd worden met moeilijkheden vinden een veilige plek waar ze in vertrouwen kunnen praten. Ze krijgen kortdurende en oplossingsgerichte interventies aangeboden. Bovendien zijn de eerste acht sessies

toegankelijk aan een lager tarief. Lokale hulpverleners van het Openbaar Centrum voor maatschappelijk Welzijn, van het Jongerenaanbod van het Centrum Algemeen Welzijnswerk, maar ook huisdokters,... kunnen rechtstreeks verwijzen en zo de drempel verlagen en samen een traject met de cliënt afleggen.

2. Recente cijfers uit Vlaanderen en uit de gezondheidsenquête Oudsbergen

Aandacht voor het mentaal welzijn van de bevolking in Vlaanderen staat hoog op de agenda. Tijdens het congres van het netwerk warm Vlaanderen "Tijd voor Actie" op 5 december 2023 werden tal van verontrustende cijfers gebracht en in context gezet. 1 op 5 Vlaamse jongeren voelt zich niet goed in zijn vel. 1 op 8 heeft de laatste 12 maanden aan zelfdoding gedacht.

Ook uit de resultaten van de recente gezondheidsenquête in de gemeente Oudsbergen blijkt dat mentaal welzijn een aandachtspunt is. Bij jongeren, maar ook bij de ouderen.

3. Efficiëntie verbeteren van het huidige hulpverlenersaanbod in Oudsbergen

Een samenwerkingsovereenkomst eerstelijnspsycholoog kan een waardevolle aanvulling zijn bij het huidige hulpverlenersaanbod in onze gemeente. Het is een extra bouwsteen in het realiseren van een uitgebalanceerd aanbod psychologische zorg in eerste lijn.

- Lichtere cases kunnen sneller en beter toegeleid worden naar kwalitatieve zorg.
- Het geeft ruimte om meer tijd te voorzien voor complexere cases.
- Het biedt een extra aanleiding om de inbedding binnen de werking te verfijnen. Dit in nauw overleg met het Jongerenaanbod van het Centrum Algemeen Welzijnswerk, Integra, de Plantrekkers, en anderen.

4. Verder krijgen we vanuit de praktijk antwoorden op volgende vragen

- In welke mate kan een betreffende eerstelijnspsycholoog effectief ingezet worden voor doorverwijzingen van lichtere cases vanuit de individuele maatschappelijke dienstverlening?
- In welke mate komen mensen via standaard kanalen terecht bij de vindplaats Oudsbergen?
- In welke mate kan dit aanbod zich ontwikkelen naast het Jongerenaanbod van het Centrum Algemeen Welzijnswerk, de plantrekkers,... en draagt het bij tot een uitgebalanceerd pakket aan psychologische zorg in ELZ-Oudsbergen?

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

De organieke wet van 08 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Adviezen en inspraak

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van dit besluit kadert binnen het meerjarenplan:

- beleidsdoelstelling : 20BD05
- beleidsdoelstelling omschrijving : Oudsbergen voor iedereen
- actieplan nummer : 20BD05AP01
- actieplan omschrijving : Oudsbergen bouwt aan zorgzame buurten
- actie nummer : 20BD05AP01A04
- actie omschrijving : Oudsbergen wenst een kindvriendelijke gemeente te zijn
- actie nummer : 20BD05AP01A07
- actie omschrijving : Er wordt gemeentebreed minstens 1 methodiek uitgerold om (zorg)vragen te detecteren

Er zijn echter geen financiële consequenties verbonden aan de uitvoering van dit besluit.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Stemming, na beraadslaging

Met unanimititeit van stemmen.

Besluit

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het realiseren van samenwerkingsovereenkomsten met geconventioneerde klinisch psychologen in het kader van de uitrol van de conventie eerstelijnspsychologische zorg goed en dit zowel voor het netwerk "kinderen en jongeren" als voor het netwerk "volwassenen".

De raad voor maatschappelijk welzijn delegeert het afsluiten van de samenwerkingsovereenkomsten met geschikte kandidaten naar het Vast Bureau, voor zover deze overeenkomsten minimaal de bepalingen uit de modelovereenkomst zoals hieronder weergegeven bevatten.

Model van samenwerkingsovereenkomst met geconventioneerde klinisch psycholoog in het kader van de uitrol van de conventie eerstelijnspsychologische zorg

Tussen

Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Oudsbergen, Dorpsstraat 44, 3670 Oudsbergen, vertegenwoordigd door de raad voor maatschappelijk welzijn, waarvoor ondertekenen, de heer Marco Goossens, voorzitter en de heer Joris Neyens, waarnemend algemeen directeur

Hierna 'Vindplaats'

en

[de psycholoog]

discipline: Eerstelijnspsychologische zorg voor kinderen en jongeren

Hierna 'ELP'

Wordt onderstaande overeenkomst afgesloten:

§1. Samenwerking

'Vindplaats' en 'ELP' engageren zich om een samenwerking aan te gaan, met als doel een degelijke psychologische eerstelijnszorg aan te bieden in de vindplaats.

'ELP' is vrij in haar professionele invulling en het beheer van de agenda, maar verbindt zich er wel toe om samenwerkingen aan te gaan met de vindplaats.

Het betreft dan bijvoorbeeld professioneel terugkoppeling met de sociale dienst rond specifieke cases, betrokkenheid bij de participatiefora rond opgroeien en opvoeden die de vindplaats organiseert en advies om te komen tot een gecoördineerd en gebalanceerd aanbod van psychologische zorg in de gemeente.

De concrete aanpak wordt door 'vindplaats' en 'ELP' afgestemd met de lokale coördinator geestelijk gezond van ELZ Kemp en Duin, Maasland en ZOLim.

§2. Gebruik van de ruimte

De partijen zijn overeengekomen dat de vindplaats een gesprekslokaal ter beschikking zal stellen en toegang verlenen tot het gebouw en internet. De inschatting is één dagdeel (4 uur) per week. Er zullen geen kosten worden aangerekend. Eventueel overig materiaal wordt door de ELP zelf verzorgd.

§3. Verzekering

'ELP' zal zelf instaan voor haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

§.4 Beëindiging

Beiden partijen hebben altijd het recht om deze samenwerking stop te zetten. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden.

Opgemaakt te Oudsbergen op [datum].

Gelezen en goedgekeurd,

Voor het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Oudsbergen,

Joris Neyens
waarnemend algemeen directeur

Marco Goossens
voorzitter

Namens ELP

[de psycholoog]

Artikel 2

Tegen dit besluit kan een klacht worden ingediend bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

De klacht kan via een aangetekend schrijven gericht worden aan:

Agentschap Binnenlands Bestuur
VAC Herman Teirlinck Brussel
Havenlaan 88, bus 70
1000 Brussel

De klacht kan ook via een aangetekende e-mail verstuurd worden naar: binnenland@vlaanderen.be

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

De raad voor maatschappelijk welzijn bezorgt een afschrift van dit besluit aan de lokale coördinator geestelijk gezond van Eerstelijnszones Kemp & Duin, Maasland en ZOLim.

04. Goedkeuring van de aanduiding van een nieuwe vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Marina Caymax	administratief medewerkster	marina.caymax@oudsbergen.be	AD21.000041

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De netbeheerder of waterleverancier die een verbruiker wil afsluiten, moet hierover eerst advies vragen aan de lokale adviescommissie (LAC) van het OCMW.

Deze commissie is samengesteld uit:

- 1° de hoofd-maatschappelijk assistent(e) van de Sociale Dienst van het OCMW, of diens afgevaardigde, die het voorzitterschap van de commissie waarneemt;
- 2° één lid van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van het OCMW van de gemeente waar de huishoudelijke abonnee zijn woonplaats heeft;
- 3° één vertegenwoordiger van de betrokken netbeheerder, aardgasnetbeheerder, exploitant of warmte- of koudeleverancier, naargelang van het geval;
- 4° één vertegenwoordiger van de erkende instelling voor schuldbemiddeling, als de huishoudelijke afnemer, huishoudelijke aardgasafnemer, huishoudelijke abonnee of de huishoudelijke afnemer van thermische energie, naargelang van het geval voor zijn sociale begeleiding een beroep gedaan heeft op een dergelijke instelling.

De raad voor maatschappelijk welzijn duidde op 25 februari 2019 mevrouw Kristel Schrooten aan als vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

De heer Kurt Plessers werd aangeduid als plaatsvervanger van de vertegenwoordiger.

De raad voor maatschappelijk welzijn nam in de vergadering van 26 februari 2024 kennis van het ontslag van mevrouw Kristel Schrooten als lid van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Argumentatie

Aangezien de vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water lid dient te zijn van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst dient er ter vervanging van mevrouw Kristel Schrooten een nieuwe vertegenwoordiger aangeduid te worden.

De heer Kurt Plessers blijft aangeduid als plaatsvervanger van de effectieve vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

De raad voor maatschappelijk welzijn duidt de nieuwe vertegenwoordiger aan bij geheime stemming.

De CD&V-fractie draagt mevrouw Lieve Dierickx voor als kandidaat-vertegenwoordiger om te zetelen in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

De N-VA-fractie draagt de heer Rik Thys voor als kandidaat-vertegenwoordiger om te zetelen in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

De Open Oudsbergen-fractie heeft geen kandidaat-vertegenwoordiger voorgedragen om te zetelen in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

De Groen-fractie heeft geen kandidaat-vertegenwoordiger voorgedragen om te zetelen in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Titel 3 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 inzake de intergemeentelijke samenwerking.

Energiedecreet van 8 mei 2009 (Decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid).

Decreet van 20 december 1996 tot regeling van de rol van de lokale adviescommissie in het kader van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water (verv. decr. 19 juli 2013, art. 3, l: 2 september 2013) en de levering van thermische energie (ing. decr. 10 maart 2017, art. 2, l: 1 april 2019).

Besluit van de Vlaamse regering van 16 september 1997 betreffende de samenstelling en de werking van de lokale adviescommissie omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water en de levering van thermische energie (ing. BVR 1 februari 2019, art. 1, l: 1 april 2019), in het bijzonder artikel 2 dat de samenstelling van de lokale adviescommissie regelt.

Adviezen en inspraak

Er werd geen voorafgaand advies ingewonnen en er gebeurde ook geen inspraak met betrekking tot dit dossier.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Na geheime stemming

De kandidaat-vertegenwoordiger die namens de CD&V-fractie wordt voorgedragen om te zetelen in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water: mevrouw Lieve Dierickx behaalt 15 stemmen.

De kandidaat-vertegenwoordiger die namens de N-VA-fractie wordt voorgedragen om te zetelen in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water: de heer Rik Thys behaalt 8 stemmen.

Besluit

Artikel 1

Ter vervanging van mevrouw Kristel Schrooten duidt de raad voor maatschappelijk welzijn mevrouw Lieve Dierickx aan als vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

De aanstelling van de heer Kurt Plessers als plaatsvervanger van de vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water blijft behouden.

Artikel 2

Tegen dit besluit kan een klacht worden ingediend bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

De klacht kan via een aangetekend schrijven gericht worden aan:

Agentschap Binnenlands Bestuur
VAC Herman Teirlinck Brussel
Havenlaan 88, bus 70
1000 Brussel

De klacht kan ook via een aangetekende e-mail verstuurd worden naar: binnenland@vlaanderen.be

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

De raad voor maatschappelijk welzijn bezorgt een afschrift van dit besluit aan:

- mevrouw Kristel Schrooten;
- mevrouw Lieve Dierickx, de nieuwe vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie elektriciteit, gas en water.

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

Joris Neyens
algemeen directeur wnd.

Marco Goossens
voorzitter