



gemeenteraad

Schriftelijke vraag

2025_SV_00420	Schriftelijke vraag van raadslid Anke Van dermeersch: Aanpak van agressie tegenover personeel
----------------------	--

Antwoord

Indiener(s)

Anke Van dermeersch

Gericht aan:

Nabilla Ait Daoud

Tijdstip van indienen

6 oktober 2025 16:01

Toelichting

Recent werd ons land opgeschrikt door de tragische moord op een Gentse maatschappelijk werker van 56 jaar, die tijdens de uitoefening van haar functie met messteken om het leven werd gebracht. De dader was een Syriër. Deze gebeurtenis onderstreept op pijnlijke wijze de risico's waarmee maatschappelijk werkers en andere personeelsleden van lokale besturen geconfronteerd kunnen worden.

Ook binnen onze stad krijgen personeelsleden regelmatig te maken met verbale en in sommige gevallen zelfs fysieke agressie. Met de toenemende maatschappelijke spanningen en de bijkomende druk op de hulpverlening, onder meer door de beperking van de werkloosheidsduur vanaf januari, wordt het des te urgenter om alle mogelijke maatregelen te nemen om het personeel te beschermen. De preventie van agressie en geweld tegenover medewerkers valt onder de Welzijnswet. Werkgevers moeten de risico's analyseren en gepaste maatregelen nemen. Indien dat niet gebeurt, kan dit een inbreuk vormen op het Sociaal Strafwetboek. Het is dus cruciaal dat het stadsbestuur een actief en concreet beleid voert om agressie te voorkomen en aan te pakken.

Daarom deze vragen:

- Welke lessen heeft het stadsbestuur getrokken uit recente incidenten, zoals de moord in Gent, en hoe werden deze vertaald in het lokale beleid om personeel – en in het bijzonder maatschappelijk werkers – te beschermen tegen agressie?
- Beschikt de stad over een uitgewerkt agressiebeleid en -protocol voor haar personeel? Zo ja, graag een overzicht van de bestaande maatregelen en de verantwoordelijke diensten. Indien niet, wat is de stand van zaken en de geplande timing voor de uitrol ervan?
- Welke concrete beschermingsmaatregelen werden reeds ingevoerd (zoals buddysystemen, noodknoppen, alarmprocedures, afspraken met politie of opleidingen in agressiebeheersing)?
- Wordt er systematisch samenwerking gezocht met politie en hulpdiensten bij incidenten?
- Bestaat er een draaiboek of vaste communicatielijnen voor dergelijke situaties?

- Heeft het stadsbestuur gebruik gemaakt van de ondersteuning en instrumenten die Vlaanderen, het Agentschap Binnenlands Bestuur of de VVSG aanbieden inzake agressiepreventie? Zo ja, welke?
- Hoe worden de risico's binnen de stedelijke diensten (zoals OCMW, hulpverlening, loketten, wijkteams) concreet in kaart gebracht?
- Worden incidenten van agressie geregistreerd en opgevolgd? Zo ja, graag voor de afgelopen vijf jaar: het jaarlijks aantal geregistreerde agressie-incidenten, uitgesplitst naar verbale, fysieke en digitale agressie; het aantal personeelsleden dat slachtoffer werd; het aantal dagen afwezigheid (ziekteverlof of herstelverlof) dat hiermee verband houdt; de betrokken stedelijke diensten of entiteiten.
- Gebeurt er een kwalitatieve en kwantitatieve analyse van deze incidenten en hoe worden de resultaten gebruikt om het beleid bij te sturen?
- Worden personeelsleden, vakorganisaties en leidinggevendend actief betrokken bij het opstellen, evalueren en actualiseren van het agressieprotocol?
- Welke budgetten werden de afgelopen vijf jaar uitgetrokken voor preventie, opleiding en bescherming tegen agressie binnen het stedelijk personeel en hoe evolueerde dit budget in die periode?

Antwoord

Beste mevrouw Van dermeersch,
Hierbij kan u het antwoord op uw vragen terugvinden:

- Welke lessen heeft het stadsbestuur getrokken uit recente incidenten, zoals de moord in Gent, en hoe werden deze vertaald in het lokale beleid om personeel – en in het bijzonder maatschappelijk werkers – te beschermen tegen agressie?

Stad Antwerpen heeft de afgelopen jaren sterk ingezet op het uitbouwen van haar agressiebeleid, met focus op zowel preventie, aanpak van incidenten als opvang en nazorg. In het antwoord op volgende vraag wordt dit beleid toegelicht.

Afhankelijk van de specifieke context van een bedrijfseenheid, kunnen bijkomende maatregelen en acties wenselijk zijn. Voor de bedrijfseenheid Sociale Dienstverlening, waar de sociale centra ingebed zijn, wordt sterk ingezet op:

- Gerichte opleiding voor alle medewerkers met klantcontacten;
- Bespreekbaar maken van agressie tijdens individuele gesprekken met de leidinggevende, bij dossierbesprekingen in teamverband en door jaarlijks oefeningen te organiseren;
- Uitgewerkt draaiboek 'integere en veilige dienstverlening', om collega's handvaten te geven en te ondersteunen. Hierin wordt ook stilgestaan bij nieuwe tendensen, zoals bijvoorbeeld rond digitale veiligheid;
- Ondersteuning door medewerkers van sociale dienst Centrum. Zij hebben specifieke expertise over dit thema en bieden ondersteuning aan maatschappelijk werkers in de verdere opvolging en begeleiding van klanten na een agressie incident;
- Waar nodig wordt actie genomen naar de agressor: staking van de dienstverlening, ordegesprekken en een garantverklaring zijn mogelijk.

Naar aanleiding van de verschrikkelijke gebeurtenis in Gent werden de bestaande afspraken over veiligheid tijdens huisbezoeken extra onder de aandacht gebracht op de teamvergaderingen. De veiligheid van onze medewerkers primeert, ook tijdens een huisbezoek. Bij een vermoeden van een onveilige situatie, vragen we de maatschappelijk werker dit te bespreken bij de leidinggevende. De leidinggevende bekijkt dan samen met de maatschappelijk werker hoe dit verder wordt aangepakt.

De gebeurtenis in Gent heeft ons allen geschokt en heeft geleid tot heel wat suggesties van medewerkers omtrent de veiligheid tijdens huisbezoeken. Deze suggesties werden bekeken en verder uitgewerkt tijdens een extra bijeenkomst met de interne werkgroep veiligheid (samenwerking tussen de gemeenschappelijke

preventiedienst, de logistieke dienst en het afdelingshoofd Maatschappelijke Hulp – sociale centra). Er wordt een terugkoppeling voorzien naar de leidinggevend en medewerkers van de sociale centra in november.

- **Beschikt de stad over een uitgewerkt agressiebeleid en -protocol voor haar personeel? Zo ja, graag een overzicht van de bestaande maatregelen en de verantwoordelijke diensten. Indien niet, wat is de stand van zaken en de geplande timing voor de uitrol ervan?**
- **Welke concrete beschermingsmaatregelen werden reeds ingevoerd (zoals buddysystemen, noodknoppen, alarmprocedures, afspraken met politie of opleidingen in agressiebeheersing)?**

Stad en OCMW Antwerpen beschikt al geruime tijd over een uitgewerkt agressiebeleid.

We spreken van agressie als iemand gedrag stelt (of ermee dreigt om ongepast gedrag te stellen) waarbij al dan niet materiële schade, lichamelijk letsel of psychisch leed wordt toegebracht aan anderen en/of zichzelf. De agressor hoeft zich daarbij niet bewust te zijn van het effect van zijn gedrag.

De stad Antwerpen wil een veilige en gezonde omgeving zijn voor alle medewerkers en klanten en aanvaardt geen enkele vorm van agressie (nultolerantie). Elke medewerker heeft de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het welslagen van dit agressiebeleid.

Het agressiebeleid is ingebed in het welzijnsbeleid en is afgestemd op de A-waarden van de stad Antwerpen.

We streven een globale aanpak van agressie na: preventie, interventie, herstel en nazorg. We zetten hierbij zoveel mogelijk in op preventie. Daarnaast willen we er ook voor zorgen dat mensen die geconfronteerd worden met agressie hier adequaat op kunnen reageren en de nodige nazorg krijgen. We willen dat iedereen weet hoe hij/zij met agressie kan omgaan en waar hij/zij terecht kan na een agressie-incident.

Op vlak van preventie wordt ingezet op een breed aanbod van opleidingen met betrekking tot agressie:

- Dienstverlening bij agressie;
- Opvang en nazorg voor leidinggevend en;
- Omgaan met telefonische agressie;
- Voeren van ordegesprekken (een gesprek waarbij een klant wordt aangesproken op wangedrag en bekeken wordt hoe de orde hersteld kan worden);
- Aanbod op maat voor diverse diensten;
- E-learning 'Boosheid en agressie tijdens de dienstverlening': deze verplichte opleiding werd stadsbreed uitgerold;
- Aanspreken van de burger via schriftelijke communicatie/affichage, met het oog op een veilige en respectvolle dienstverlening, bv loketten, recyclageparken.

Onze medewerkers worden opgeleid om duidelijk hun eigen grenzen aan te geven en ook grensoverschrijdend gedrag van burgers te benoemen en begrenzen. Daarbij krijgen zij ook het mandaat om de dienstverlening te staken als de burger zijn gedrag niet herstelt.

Afhankelijk van de werkcontext kunnen bijkomende preventiemaatregelen nodig zijn, zoals bijvoorbeeld de noodknoppen bij loketwerking, waarbij collega's gealarmeerd kunnen worden bij een incident.

Als onze medewerkers tijdens de uitvoering van hun werk toch geconfronteerd worden met agressie, dan zorgen we voor de nodige ondersteuning en opvolging.

Stad Antwerpen heeft een intern meldpunt binnen Personeel & Organisatie waar medewerkers agressie incidenten kunnen melden. Naast de nodige opvang voor de medewerker zorgt dit meldpunt ook voor een centrale registratie van de gemelde incidenten, zodat deze gegevens gebruikt kunnen worden om het agressiebeleid te evalueren en waar nodig bij te sturen.

De medewerker wordt na een incident zo snel mogelijk gecontacteerd en er wordt gepolst naar de situatie en het welzijn van de medewerker. Er gaat veel aandacht naar opvang van de getroffen medewerker, zijn leidinggevende en zijn collega's. Dit kan zowel individueel als in teamverband. Agressie heeft een impact en het is belangrijk om zeker in zulke situaties zorg te dragen voor het welzijn van onze medewerkers. En dat niet alleen daags nadien, maar ook later.

Indien nodig is er ook opvang en nazorg voorzien door de psychosociale dienst van de gemeenschappelijke preventiedienst. Er wordt emotionele ondersteuning en psycho-educatie geboden. De verwerking van het incident wordt verder opgevolgd, waar nodig wordt doorverwezen naar gespecialiseerde hulp.

Naar aanleiding van een agressie incident kunnen ook bijkomende maatregelen genomen worden:

- Specifiek voor de sociale centra: staking van de dienstverlening, ordegesprekken en garantverklaring (zie ook antwoord op vorige vraag);
- Staking van de dienstverlening door de medewerker;
- Schorsing van dienstverlening door de bedrijfsdirecteur (beperkt in de tijd);
- Uitzonderlijk: plaats verbod (beslissing burgemeester);
- Uitsluiten van een signaalbrief- of mail naar de agressor;
- Vertaling naar preventieve maatregelen, o.a. in samenspraak met de preventie adviseurs arbeidsveiligheid;
- Aanpassing in de inrichting van de locatie of aan het werkmateriaal;
- Bijkomende afspraken met andere diensten (bv afspraken met stadstoezicht om meer toezicht te houden op bepaalde locatie)

- Wordt er systematisch samenwerking gezocht met politie en hulpdiensten bij incidenten?

Er werd afgesproken met de lokale politie Antwerpen dat voor oproepen door medewerkers van de stad altijd wordt ingeschat dat het gaat om een oproep met een hoger risico en dus een nood tot snelle interventie.

- Bestaat er een draaiboek of vaste communicatielijn voor dergelijke situaties?

Zie antwoord op bovenstaande vragen – de nodige draaiboeken en procedures werden uitgewerkt.

- Heeft het stadsbestuur gebruik gemaakt van de ondersteuning en instrumenten die Vlaanderen, het Agentschap Binnenlands Bestuur of de VVSG aanbieden inzake agressiepreventie? Zo ja, welke?

Het agressiebeleid van Stad en OCMW Antwerpen is opgebouwd rond dezelfde pijlers als het agressieprotocol dat werd uitgewerkt door het Agentschap Binnenlands Bestuur, weliswaar verder verfijnd op maat van de eigen organisatie.

Stad Antwerpen maakt geen gebruik van het opleidingsaanbod van VVSG rond agressie omdat we deze opleidingen in house aanbieden. De inhoud van deze opleiding is maatwerk, specifiek voor onze organisatie en toegepast op de functie van de betrokken medewerkers.

- Hoe worden de risico's binnen de stedelijke diensten (zoals OCMW, hulpverlening, loketten, wijkteams) concreet in kaart gebracht?

De risico's waaraan medewerkers worden blootgesteld tijdens de uitvoering van hun functie worden multidisciplinair opgespoord en ingeschaald door de gemeenschappelijke preventiedienst in het kader van de functie analyses en worden samengevat in de werkpostfiches.

- Worden incidenten van agressie geregistreerd en opgevolgd? Zo ja, graag voor de afgelopen vijf jaar:

- **het jaarlijks aantal geregistreerde agressie-incidenten, uitgesplitst naar verbale, fysieke en digitale agressie;**

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal agressie incidenten opgedeeld naar aard van het incident:

Aard incident	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (Q1/Q2)	TOTAAL
Boosheid	8	3	12	2		2	27
Fysieke agressie	34	32	40	50	29	31	216
Fysieke agressie + bedreiging	2	7	4	2	8	4	27
Fysieke agressie + wapen	1		3	3		1	8
Materiële agressie	10	10	9	17	17	8	71
Non-verbale agressie	7	9	6	11	21	18	72
Ongewenst gedrag	11	5	10	15	34	23	98
Psychische agressie	4	9	15	24	35	21	108

Racisme/discriminatie	2	2	4	7	7	2	24
Schriftelijk agressief taalgebruik		2	6	11	20	6	45
Stalking (telefoon/mail)	4	3	13	11	15	5	51
Verbale agressie	200	200	197	236	314	160	1307
Verbale agressie + bedreiging	43	40	66	59	85	59	352
Verbale agressie + wapen	1			1	2		4
Verkeersagressie	1	3	2	6	7	3	22
TOTAAL	328	325	387	455	594	343	2432

- **het aantal personeelsleden dat slachtoffer werd;**

We kunnen hier enkel het aantal meldingen meegeven. Meldingen worden geregistreerd op naam van de melder of het slachtoffer voor wie gemeld werd. Soms zijn er echter meerdere slachtoffers per melding, ze krijgen allemaal dezelfde opvang en nazorg maar er volgt geen aparte registratie.

Het aantal meldingen geeft echter wel een inschatting van grootte orde van het aantal personeelsleden dat slachtoffer werd.

- **het aantal dagen afwezigheid (ziekteverlof of herstelverlof) dat hiermee verband houdt;**

In onderstaande tabel ziet u een overzicht van het aantal werkdagen dat medewerkers arbeidsongeschikt waren na de melding van een agressie incident. In deze analyse kijken we naar afwezigheden die gestart zijn ten laatste 7 dagen na melding van het incident. We stellen namelijk vast dat een agressie incident niet altijd leidt tot onmiddellijke uitval, maar dat de mentale impact zich soms pas enkele dagen later laat voelen.

	2022	2023	2024	2025 (tot en met 20/10)
Arbeidsongeschiktheid na agressie melding	94	138	112	159

In deze analyse zit dus zeker een foutenmarge, maar dit geeft wel een beeld van grootte orde.

- **de betrokken stedelijke diensten of entiteiten.**

Bedrijfs eenheid/Afdeling	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (Q1/Q2)	TOTAAL
BZ - Bestuurszaken	2	3	1	1	5	3	15
BZ - Districtswerking	2	1	1	1	3	2	10
BZ - Kabinetten					1		1
BZ - Bestuur en Organisatie					1		1
BZ - Stadsarchief		2				1	3
FI - Financiën	5	5	5	5	8	3	31
FI - Betaalmodaliteiten			3	4	6	2	15
FI - Debiteurenbeheer			2	1	2	1	6
FI - Financiële Administratie	5	5					10
MV - Maatschappelijke Veiligheid	83	53	56	61	49	50	352
MV - Handhaving		2	1	4	5	2	14
MV - Juridische cel					1		1
MV - Sociale Interventie	1		2	2	2	1	8
MV - Stadshavendienst					1		1
MV - Stadstoezicht	82	51	53	55	40	47	328
OD - Onafhankelijke diensten	1		2	3			6
OMB - Ombudsvrouw	1		2	3			6
OS - Ondernemen en Stadsmarketing	70	65	58	68	97	65	423
OS - Loketwerking	61	51	48	58	87	57	250
OS - Werkhaven	1	4	1	2	2	1	6
OS - Werk	6	7	8	7	6	6	27

OS - Marketing en Communicatie		3	1		1		2
OS - Economie en Toerisme	2			1	1	1	3
PO - Personeel en Organisatie		3	1	1	1	1	7
PO - Digitale Transformatie						1	1
PO - SSC HR		1	1	1			3
PO - Personeel en Organisatie		2					2
PO - Gemeenschappelijke Preventiedienst					1		1
SB - Stadsbeheer	42	34	44	47	43	15	225
SB - Stadsreiniging	36	22	35	42	39	13	187
SB - Facility Management Antwerpen	1	4	4	1			10
SB - Groen en Begraafplaatsen	1	4	3	2	2	1	13
SB - Evenementen, Film, Markten en Foren	4	4	2	1	2		13
SB - Bijzondere Opdracht Feestmateriaal				1			1
SB - Stafdienst						1	1
SD - Sociale Dienstverlening	105	119	191	217	320	175	1127
SD - Gemeenschapsvorming			2	1	2		5
SD - Maatschappelijke hulp	98	110	181	205	306	163	1063
SD - Stafdienst	1	2			1	4	8
SD - Welzijn	2	3	3	5	3	8	24
SD - Wonen	4	4	5	6	8		27
SW - Stadsontwikkeling		4	3	5	5	3	20
SW - Beheer en Operaties			1	1		2	4
SW - Klimaat en Leefmilieu		2		2	2		6
SW - Omgeving		1	2		1	1	5
SW - Onroerend Erfgoed					1		1
SW - Publieke Ruimte		1		2	1		4
TV - Talent en Vrije Tijd	20	39	26	45	66	28	224
TV - S - Sporting A	6	24	4	15	16	7	72
TV - Kinderopvang	7	9	14	20	6	5	61
TV - Boeken en Letteren	4	4	4	5	37	15	69
TV - C - LCB Lokaal Cultuurbeleid	1	1	3	1	1		7
TV - STAN			1				1
TV - C - Kunsten	1	1		2			4
TV - C - Musea	1			2	4	1	8
TV - O - Onderwijsbeleid					2		2
VG - Vastgoed				2			2
VG - Operationele Diensten				2			2
TOTAAL	328	325	387	455	594	343	2432

- Gebeurt er een kwalitatieve en kwantitatieve analyse van deze incidenten en hoe worden de resultaten gebruikt om het beleid bij te sturen?

Er wordt halfjaarlijks gerapporteerd over de evolutie van de agressie incidenten naar de bedrijfsdirecteurs van stad en OCMW Antwerpen.

Daarnaast wordt een uitgebreidere jaarlijkse rapportering voorzien vanuit Personeel & Organisatie. Vanuit deze rapportering wordt bekeken op welke manier het beleid bijgestuurd dient te worden.

De wettelijke jaarlijkse rapportering van de gemeenschappelijke preventiedienst bevat zowel de arbeidsongevallencijfers (inclusief de ongevallen met agressie) alsook het aantal incidenten ongewenst gedrag door derden.

Worden personeelsleden, vakorganisaties en leidinggevendenden actief betrokken bij het opstellen, evalueren en actualiseren van het agressieprotocol

Op het bijzonder overlegcomité van bedrijfseenheden die geconfronteerd worden met agressie incidenten worden de cijfers alsook het gevoerde beleid halfjaarlijks besproken en geëvalueerd.

Op managementniveau wordt het agressiebeleid besproken en geëvalueerd binnen de stuurgroep veiligheid.

Onder andere de algemeen directeur, de strategisch coördinator, de chieft resilience officer en de directeur van de gemeenschappelijke preventiedienst zijn lid van de stuurgroep veiligheid.

Welke budgetten werden de afgelopen vijf jaar uitgetrokken voor preventie, opleiding en bescherming tegen agressie binnen het stedelijk personeel en hoe evolueerde dit budget in die periode?

Vanuit verschillende beleidsdomeinen worden budgetten voorzien om het agressiebeleid vorm te geven. Het is echter niet evident om het totale geïnvesteerde budget in kaart te brengen. Als we bijvoorbeeld kijken naar de renovatie van locaties met risico op agressie, dan worden de aanpassingen aan de infrastructuur mee voorzien in het totaalbudget (bv noodknoppen), maar hier is geen aparte rapportering rond opgezet.

Kosten die wel direct toewijsbaar zijn is het voorzien budget voor opleidingen door een externe leverancier en de kosten voor bijkomende traumabegeleiding door een externe partij na doorverwijzing door de gemeenschappelijke preventiedienst:

periode	Opleidingen (excl BTW)	Traumabegeleiding (excl BTW)
2022	€ 13.750,00	€ 2.178,00
2023	€ 16.500,00	€ 8.062,80
2024	€ 26.400,00	€ 0,00
2025	€ 22.050,00	€ 8.010,20

In 2024 werden 2 trajecten opgestart, maar pas in het najaar. De facturatie van deze trajecten valt daardoor in 2025.

Het grootste deel van preventie, opleiding en bescherming tegen agressie voor het stedelijk personeel is echter een interne werkingskost, opgenomen in de reguliere budgetten van P&O en GPD, gezien we dit beleid voornamelijk intern uitwerken en opvolgen. Deze kosten zijn niet 1 op 1 weer te geven, gezien de medewerkers vaak meerdere taken opnemen. Het gaat dan onder andere over interne kosten m.b.t. volgende zaken:

- Personeelsinzet meldpunt en coördinerende rol agressiebeleid vanuit Personeel & Organisatie;
- Ondersteuning maatschappelijk werkers sociale centra door de medewerkers van sociale dienst centrum
- Uitwerken en organiseren van opleidingsaanbod door dienst Leren & ontwikkelen, Personeel & Organisatie
- Opvang na incidenten door de gemeenschappelijke preventiedienst
- ...