

gemeente
Hardinxveld-Giessendam

Agressieprotocol

Inhoud

1. Inleiding
 2. Definitie en verplichtend karakter
 3. Preventie
 - 4 Hoe te handelen bij voorkomende vormen van agressie
 - 5 Evaluatie na een agressie-incident
 6. Instructie bij agressie op alle locaties (samenvatting)
- Bijlage 1: Agressie Registratieformulier
Bijlage 2: Huisregels

1. INLEIDING

In iedere organisatie waar werknemers te maken hebben met bezoekers, kan het voorkomen dat er tijdens de contacten problemen ontstaan. Dit kan variëren van een heftige woordenwisseling tot aan bedreigingen en daadwerkelijk fysiek geweld. De oorzaak kan zowel bij de bezoeker liggen als bij de werknemer van de organisatie die de bezoeker minder tactvol te woord staat en daardoor agressie veroorzaakt. Dat wil uiteraard niet zeggen dat verbaal en/of fysiek geweld in een dergelijk geval geoorloofd is of minder afkeurenswaardig. Het doel van een agressieprotocol is in ieder geval om er aan de preventieve kant alles aan te doen om agressie te voorkomen en, wanneer agressie zich toch voordoet, richtlijnen te geven welke maatregelen dan genomen moeten worden.

Als we voor onze organisatie een agressieprotocol opstellen, dan doet zich daarbij de vraag voor welk type protocol dit dan moet zijn. Hebben wij een uitgebreid protocol nodig met gedetailleerde voorschriften, ook voorschriften die eigenlijk vanzelfsprekend zijn (zoals de burger beleefd te woord staan) of juist een protocol, dat niet al te uitgebreid is, maar beschikt over praktische richtlijnen en gedragsregels.

In de eerste plaats moet worden vastgesteld voor wie een dergelijk protocol bedoeld is. In principe heeft vrijwel iedere gemeentelijke werknemer wel contact met burgers, zeker telefonisch. Daar ligt echter niet de eerste prioriteit voor het opstellen van een agressieprotocol, hoewel wel degelijk sprake kan zijn van telefonische agressie. De eerste prioriteit ligt bij de werknemers die dagelijks rechtstreeks mondeling contact hebben met burgers zoals de werknemers van de Burgerbalie, en werknemers van de buitendienst. Zij kunnen daadwerkelijk geconfronteerd worden met agressief gedrag en bedreigingen. Een op te stellen agressieprotocol is dan ook vooral bestemd ter bescherming van deze groepen werknemers.

2. DEFINITIE EN VERPLICHTEND KARAKTER

Voordat het protocol verder uitgewerkt wordt, zal eerst duidelijk gemaakt moeten worden wat verstaan wordt onder agressie en geweld. Het is niet eenvoudig om een definitie te geven deze begrippen, maar kortgezegd betreft dit: "voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid". De Arbocatalogus Agressie & Geweld geeft een indeling in drie categorieën:

I. **(non-) Verbale agressie:** beledigen, vernederen, smaad, treiteren, discrimineren en seksuele intimidatie vallen hieronder. Dit kan tot uiting komen in schelden, beledigen, middelvinger geven, dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht), kwetsen, aanhoudend grieven, krenken, aanhoudend kleineren, zwart maken, aantasten in goede naam of eer, aanhoudend plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of e-mail vallen hieronder.

II. **Persoonsgerichte bedreiging:** dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag; bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen; lokaalvredebreuk; schennis der eerbaarheid; pogingen tot schoppen, slaan of stalken. Dit kan zich uiten door op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; dwingen tot uitvoeren of juist nalaten / opzettelijk bemoeilijken of onmogelijk maken van ambtstaken etc.

III. **Fysieke agressie:** mishandeling, verwonden, pijn veroorzaken, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen, wapengebruik en vernielen.

Uitgangspunt van het protocol is verder dat het praktijkgericht en makkelijk leesbaar moet zijn en dat het een leven moet hebben. Het moet dus niet als mooi ingebonden papieren stuk een leuke plaats in de kast krijgen. Het protocol kent een praktische samenvatting die gemakkelijk hanteerbaar is voor werknemers. Het onderdeel „**Instructie bij agressie op alle locaties**” dient hiertoe.

Overigens heeft dit protocol een verplichtend karakter. Om werknemers zo goed mogelijk voor te bereiden op eventuele agressie incidenten wordt aan bepaalde groepen werknemers (balie, callcenter, burgerzaken, handhaving, bodes, buitendienst, zwembad en sporthal) een agressietraining gegeven. Deze training heeft voor deze werknemers een verplichtend karakter.

3. PREVENTIE

Primair moet worden voorkomen dat incidenten ontstaan. De kwaliteit van onze dienstverlening is daarvoor leidend. Als toch incidenten ontstaan, dan worden de werknemers door de leiding en bestuur gesteund bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Maatregelen worden genomen om zowel binnen als buiten de organisatie daarover helderheid te geven. Hiertoe zijn huisregels opgesteld (zie bijlage 2) en via de Gemeentepagina zullen de burgers geïnformeerd worden. Daarnaast zijn maatregelen opgesteld die de werknemers dienen te volgen, zoals daar zijn:

a. Organisatorische maatregelen

1. Op iedere afdeling, op elke balie en op verdere algemene plaatsen is een exemplaar van het agressieprotocol aanwezig
2. Agressie wordt bespreekbaar gemaakt tijdens afdelingsoverleg en is periodiek agendapunt (ten minste 2 x per jaar). Ook kan agressie onderwerp van bespreking zijn in de jaargesprekken.
3. Als er nieuw beleid is dat direct gerelateerd is aan klantcontacten en/of er nieuwe situaties ontstaan dan wordt dit besproken met de werknemers die dit beleid moeten uitvoeren. Tevens dient nieuw beleid zoveel mogelijk bekend te worden gemaakt aan burgers, zodat deze niet voor verrassingen komen te staan.
4. Werknemers/vrijwilligers en (direct) leidinggevenden worden getraind in het omgaan met agressief gedrag, waarbij dit protocol als leidraad dient. Ook onderhoud van deze training valt hieronder. Trainingen worden één maal per drie jaar herhaald.
5. Afspraken met burgers worden altijd gemaakt tijdens werktijd.¹
6. Als een agressieve burger wordt verwacht, worden de receptie en de werknemers die hiermee te maken kunnen krijgen vooraf geïnformeerd.
7. Er kan met een burger een preventiegesprek worden gehouden. Het gaat hier om een gesprek met een burger van wie – gelet op de historie – agressief gedrag verwacht kan worden. Het doel is agressie te voorkomen of meteen in de kiem te smoren. Een preventiegesprek wordt door minimaal twee personen gevoerd, t.w. de betrokken werknemer, de (direct) leidinggevende en eventueel andere betrokken werknemers. De afspraken die in dit gesprek worden gemaakt, worden schriftelijk vastgelegd. De afspraken worden niet alleen gecommuniceerd met de betrokken burger, maar ook naar de organisatie (in ieder geval met de betrokken werknemers) en naar het college van burgemeester en wethouders.

b. Persoonlijke maatregelen

Voor binnen- en buitendienst/zwembad/sporthal/:

1. Geef het goede voorbeeld door zelf correct gedrag te vertonen.
2. Zorg dat je duidelijk, rustig, voorkomend en vriendelijk bent.
3. Zorg dat je servicegericht bent, geef alle mogelijke informatie, herstel fouten en behandel gerechtvaardigde klachten van burgers snel (overigens: formele klachten gaan via de klachtcoördinator.)

Voor binnendienst:

4. Zorg ervoor dat de werkomgeving er netjes uitziet, d.w.z. geen rommel, kranten, etenswaren e.d.
5. Zorg voor rust achter de balie, voer geen luidruchtige gesprekken met elkaar en telefoneer tijdens de openingstijden zo min mogelijk en al helemaal niet privé (komt storend op de burger over).
6. Wees burgers, die de weg niet weten, behulpzaam.
7. De telefoon dient te worden opgenomen voordat deze vier keer is overgegaan.
8. Bij beantwoording van een gesprek voor een collega past een actieve houding door te vragen of de beller door een andere collega kan worden geholpen dan wel de beller moet worden teruggebeld. Noteer daarbij duidelijk naam en telefoonnummer.

¹ Voor de buitendienst is dit niet altijd mogelijk. Er kan door deze werknemers afgeweken worden van het gestelde in 3a.5.

4. HOE TE HANDELEN BIJ VOORKOMENDE VORMEN VAN AGRESSIE

Hierboven zijn enkele zaken die eraan kunnen bijdragen, dat agressief gedrag wordt voorkomen. Maar ook al doet een werknemer er alles aan om agressief gedrag te voorkomen, toch komt het voor dat een burger agressief wordt in woord en/of daad. Wat moet je als werknemer dan doen?

a. Hinderlijk gedrag

Als een burger, bijvoorbeeld in de ontvangsthal en/of spreekkamer of op een andere locatie (vb zwembad, sporthal etc.) waar meerdere mensen zijn, hinderlijk gedrag vertoont, waar anderen, en dus ook andere bezoekers, last van hebben, dan wordt deze door een werknemer (bijvoorbeeld in de ontvangsthal meestal iemand van de receptie) verzocht zich normaal te gedragen.

Deze werknemer seint direct de direct leidinggevende of diens vervanger in om stand-by te zijn. Past de burger zijn gedrag aan, dan is de zaak daarmee afgedaan. Is de burger niet aanspreekbaar (bijvoorbeeld wegens dronkenschap of anderszins) of weigert hij zijn gedrag aan te passen, dan wordt de burger gevraagd de hal te verlaten. Als de burger daaraan geen gehoor geeft, wordt de direct leidinggevende of diens vervanger er bij geroepen. De burger wordt verteld, dat wanneer hij de ruimte niet verlaat, de politie gewaarschuwd zal worden. Als de burger nog steeds geen gehoor geeft aan het verzoek, wordt de politie daadwerkelijk gebeld om de burger te verwijderen (hierover moet nog nader overleg worden gevoerd met de politie om afspraken te maken).

b. Agressief gedrag tijdens persoonlijk contact

Als de burger agressief reageert, blijf dan zelf kalm en tracht de burger te kalmeren. Wijs de burger er op, dat indien hij niet ophoudt met het agressieve gedrag, het gesprek wordt beëindigd.

De burger wordt er op gewezen, dat er een aantekening wordt gemaakt van zijn/haar gedrag. Blijft hij/zij agressief gedrag vertonen dan is de procedure verder zoals hierboven staat vermeld bij hinderlijk gedrag.

Wanneer het agressieve gedrag overgaat in het uiten van bedreigingen en/of intimidatie van welke aard ook, dan is de grens van het aanvaardbare overschreden. In een dergelijk geval wordt de direct leidinggevende gevraagd aan te sluiten om het gesprek voort te zetten. Als de burger zijn gedrag niet aanpast, wordt het gesprek beëindigd en wordt hem gevraagd het gemeentehuis te verlaten. Indien de burger aan het verzoek geen gehoor geeft, wordt de politie gewaarschuwd om de burger te verwijderen (zie hinderlijk gedrag; nog nadere afspraken maken met de politie). Eventueel kan gebruik gemaakt worden van de overvalknop bij de receptie in de hal.

Indien deze situatie zich voordoet binnen het gemeentehuis in een spreekkamer dan bevindt zich daar een rode alarmeringsknop waarvan gebruik gemaakt kan worden als men zich bedreigd voelt.

De hierboven geschetste situatie kan zich ook voordoen op een andere locatie dan het gemeentehuis (zwembad/buitendienst/huisbezoek etc.) tijdens een één op één contact als er geen leidinggevende of collega in de nabijheid is. Geprobeerd moet worden in ieder geval de burger te kalmeren. Indien hij/zij niet kalmeert en de situatie dreigt te escaleren dan verlaat men de locatie. Daarbij moet aangegeven worden dat men op een ander moment zal terugkomen. Na een dergelijk incident neemt de werknemer contact op met zijn direct leidinggevende of diens vervanger om de situatie uit te leggen en de vervolgstappen te bespreken.

Overigens wordt er naar aanleiding van hinderlijk en agressief gedrag altijd een brief verzonden aan de burger waarin wordt aangegeven dat dergelijk gedrag niet wordt geaccepteerd. De burger wordt uitgenodigd voor een persoonlijk bezoek waarbij excuses aangeboden kunnen worden aan de werknemer(s). Bij daadwerkelijke bedreiging wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

c. Telefonische agressie

Het agressieve gedrag zoals hierboven is omschreven kan zich ook voordoen tijdens een telefoongesprek. Als dat het geval is, moet eerst getracht worden de situatie te stabiliseren, maar de burger wordt altijd aangesproken op zijn/haar gedrag. Meegedeeld wordt dat het gesprek wordt beëindigd als de burger zijn/haar gedrag niet wijzigt en bij negatief gevolg wordt het gesprek vervolgens ook daadwerkelijk beëindigd. De werknemer brengt zijn direct leidinggevende op de hoogte van het gesprek en bespreekt de wijze van communiceren indien er vervolggesprekken komen. De burger zal ook schriftelijk op het gedrag worden aangesproken.

d. Schriftelijke en digitale agressie

Op schriftelijke agressie wordt in principe gereageerd met een gesprek door de direct leidinggevende van de betrokken werknemer. In dit gesprek kan blijken wat de eigenlijke "boodschap" is en kan worden aangegeven waar de grenzen liggen wat betreft (schriftelijke) communicatie. Er dient duidelijk gemaakt te worden dat dergelijke brieven niet tot een snellere actie zullen leiden en dat er andere manieren zijn om zijn ontevredenheid over te brengen. Wanneer een burger dergelijke brieven blijft sturen, dient de burger namens het gemeentebestuur schriftelijk te worden meegedeeld, dat er in het vervolg op deze brieven niet meer zal worden gereageerd. Deze brief wordt ondertekend door de direct leidinggevende. Kopieën van de correspondentie worden als bijlage gevoegd bij het registratieformulier (zie onder melden en registreren).

e. Fysiek geweld

Het verbale geweld kan, eventueel na bedreigingen en intimidatie, onttaarden in daadwerkelijk fysiek geweld. Hoe moet er dan gehandeld worden?

1. Er wordt onmiddellijk hulp ingeroepen van collega's en/of de direct leidinggevende of diens vervanger en zo nodig (afhankelijk van de inschatting van de ontstane situatie) wordt de politie gebeld.
2. Probeer tot de komst van de politie zoveel mogelijk de situatie te stabiliseren
3. De direct leidinggevende zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer c.q. de slachtoffers en er wordt nazorg geboden. (zie verder onder 4b. "Nazorgtraject")

f. Melden en registreren

1. Alle incidenten worden gemeld bij de direct leidinggevende waarbij gebruik wordt gemaakt van een daarvoor bestemd uniform registratieformulier (zie bijlage 1) dat eventueel vergezeld wordt van een feitenrapportage.
2. Nadat de direct leidinggevende gecontroleerd heeft of er sprake is van een categorie I, II of III incident, stuurt hij het registratieformulier door (centralisatie van de registratie) naar de Arbocoördinator. Deze functionaris verwerkt/verzamelt de gegevens en analyseert deze regelmatig doch in ieder geval eens per jaar. Het analyseren van de gegevens heeft twee redenen:
 - het inzicht krijgen in (eventuele toename van) agressie;
 - het verkrijgen van managementinformatie, die moet dienen om lering te trekken en om correctieve en preventieve maatregelen te kunnen nemen.

g. Hoe te handelen bij ernstige incidenten, waarbij persoonlijke en/of materiële schade ontstaat.

1. Melden bij de Arbeidsinspectie (op basis van de Arbowet), indien er sprake is van persoonlijk letsel waardoor 24 uur ziekenhuisopname noodzakelijk is. Ook als er binnen acht dagen ziekteverzuim ontstaat door psychische klachten. De direct leidinggevende neemt hiertoe het initiatief.
2. Er wordt altijd aangifte gedaan bij de politie bij schade aan eigendommen en/of bij ernstige bedreigingen en/of bij fysiek geweld. Om de herkenbaarheid van de werknemer te verkleinen wordt als woonadres dat van de organisatie gebruikt (dit na overleg met de politie) en eventueel kan dit anoniem gebeuren.
3. De dader(s) wordt/worden door de werkgever aansprakelijk gesteld voor alle schade ontstaan door agressief gedrag, inclusief eventuele loonkosten n.a.v. ziekteverzuim door de betrokken werknemer(s).
4. Indien het incident leidt tot ziekteverzuim dan wordt bij de ziekmelding aangegeven dat dit een direct gevolg is van agressie.

5. EVALUATIE NA EEN AGRESSIE-INCIDENT

Wanneer er zich incidenten als hiervoor vermeld hebben voorgedaan, dan dient op korte termijn na het incident informatieoverdracht plaats te vinden tussen de betrokken werknemer(s), de direct leidinggevende en evt. het afdelingshoofd. De direct leidinggevende neemt hiertoe het initiatief. In dit gesprek wordt geëvalueerd wat er zich precies heeft afgespeeld en of de situatie een vervolg zou moeten krijgen.

Afhankelijk van de ernst van het incident kan daarbij worden gedacht aan:

1. Oproepen van de burger voor een gesprek met de leidinggevende, eventueel samen met de werknemer.

2. Het in vervolg alleen nog maar samen met een collega afhandelen van gesprekken met de burger. De burger dient hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.
3. Het voor (on)bepaalde tijd ontzeggen van de toegang tot het gemeentehuis (of ander gemeentelijk gebouw) of tot een bepaald deel hiervan. Dit dient de burger met redenen omkleed te worden meegedeeld. Bij een gedeeltelijke ontzegging van de toegang tot het gebouw kan de burger óf alleen op afspraak komen óf slechts schriftelijk contacten onderhouden óf zich laten vertegenwoordigen door iemand die de fatsoensnormen wel in acht neemt. De direct leidinggevende beslist, in overleg met het afdelingshoofd en na overleg met de werknemer, over een gedeeltelijke gebouw-ontzegging. Over een totale gebouwontzegging wordt het diensthoofd (de gemeentesecretaris) door de betrokken leidinggevende (en evt. in overleg met het betrokken afdelingshoofd) geadviseerd. Het diensthoofd beslist vervolgens over een totale gebouwontzegging. Over de gebouwontzegging wordt de politie geïnformeerd door middel van het toezenden van een afschrift van het besluit. Op de ontzegging staat aangegeven, dat aan de plaatselijke politie een afschrift van de gebouwontzegging is toegezonden.
4. Het (alsnog) doen van aangifte.

a. Aangifte doen

Uitgangspunt is, dat in situaties waarbij sprake is van strafbare feiten, zoals belediging, bedreiging, lokaalvredebreuk, mishandeling of vernieling er altijd aangifte wordt gedaan bij de politie. De direct leidinggevende neemt het initiatief tot het doen van aangifte. Hij informeert de betrokken werknemer (en evt. een juridisch adviseur) en maakt een afspraak met de politie tot het doen van een aangifte. De leidinggevende en de betrokken werknemer bereiden de aangifte voor. Zij verzamelen evt. bewijsstukken of andere noodzakelijke informatie en stellen vervolgens een verklaring op (een minutieuze beschrijving van het gebeurde). Bespreek wie er aangifte doet. Eventueel kan de leidinggevende aangifte doen namens de organisatie, met slachtoffer als getuige. Aangifte doen kan ook onder begeleiding van een juridisch adviseur. Bij de aangifte maken zij melding van evt. materiële of immateriële schade. Wanneer het niet mogelijk blijkt persoonlijke schade te verhalen, wordt de door de betrokken werknemer geleden materiële schade door de werkgever vergoed.

b. Nazorgtraject

Nazorg is erg belangrijk! In alle gevallen van ernstige bedreiging, zowel verbaal als fysiek (categorie II en III), neemt de direct leidinggevende het initiatief om maximaal binnen 2 dagen een afspraak te maken voor de betrokken werknemer met de bedrijfsarts. De bedrijfsarts draagt binnen maximaal 2 dagen zorg voor adequate nazorg met behulp van een psycholoog. De getroffen werknemer is in geval van ernstige bedreiging verplicht dit gesprek aan te gaan en is niet vrij hier vanaf te zien. Wel bepaalt de werknemer zélf de inhoud van het gesprek.

De direct leidinggevende biedt een luisterend oor en maakt tijd vrij voor de werknemer. Ook wordt er voor gezorgd dat de werknemer voldoende tijd heeft om het nazorgtraject zorgvuldig te doorlopen.

b.1. Opvanggesprekken

Naast de verplichting om in geval van ernstige bedreiging een gesprek aan te gaan met de bedrijfsarts c.q. een door hem aan te wijzen deskundige, mogen in de directe werkomgeving van het slachtoffer (leidinggevende en directe collega's) activiteiten gevraagd worden die in positieve zin bijdragen aan een goede verwerking van de gebeurtenis. Deze activiteiten zijn onder meer:

- aandacht voor de persoon en gevoelens, zoek contact en praat erover met betrokkene;
- niet wegstoppen of bagatelliseren maar ook niet groter maken door allerlei eigen nare ervaringen en verhalen;
- ook na langere tijd (enkele weken) nog eens informeren of er nog wat „is blijven hangen“;
- dan ook aan de orde stellen of de nazorg door de bedrijfsarts voldoende c.q. naar wens is geweest.
- bij aangifte goede en correcte voorlichting over de gang van zaken bij politie en justitie e.d.

Daarnaast plant de direct leidinggevende een aantal opvanggesprekken in.

Het eerste gesprek vindt plaats direct na het incident. Doel: aandacht voor de persoon en gevoelens.

Het tweede gesprek vindt één tot drie dagen na het incident plaats. Doel: reconstructie van het incident (wat is er nu precies gebeurd), meer informatie geven, eventuele klachten signaleren. Het derde gesprek wordt circa vier weken na het incident gehouden. Doel: evaluatie van het agressievoorval.

Besproken worden in ieder geval de volgende punten:

- wat heeft zich precies afgespeeld
- hoe is er gehandeld door de betrokken werknemer en de leidinggevende c.q. de werkgever
- welk vervolg is gewenst/vereist?
- eventuele klachten
- vergoeding van de materiële schade

Zo nodig vindt verwijzing naar gespecialiseerde hulp plaats. Indien dit niet aan de orde is, wordt het traject afgesloten.

Wanneer andere burgers (mede) het slachtoffer zijn van het agressieve gedrag van een burger, dient ook hen medische en/of psychische ondersteuning te worden geboden.

N.B. Niet alle agressie-incidenten behoeven een uitgebreide nazorg. In veel gevallen zal een eerste opvang voldoende zijn. Spreek dat dan ook met elkaar af.

b.2. Bespreking in werkoverleg

Een goede manier om emotionele overbelasting te voorkomen is de incidenten regelmatig te bespreken tijdens het werk- of afdelingsoverleg (tenminste 2 keer per jaar) en tijdens het jaargesprek. Het bespreken van ervaringen bevordert een goede teamsfeer en vormt een buffer tegen emotionele belasting.

6. INSTRUCTIE BIJ AGRESSIE OP ALLE LOCATIES (SAMENVATTING)

De volgende korte instructie moet voor iedere werknemer binnen handbereik zijn en is van toepassing op alle locaties van de gemeentelijke organisatie én in de openbare ruimte. Uiteraard heeft iedere locatie zijn eigen specifieke kenmerken (vb: in de spreekkamers op de begane grond bevindt zich een alarmeringsknop). Wellicht dat er daardoor in de uitwerking ervan in de dagelijkse praktijk verschillen zullen zijn, maar over het algemeen is deze instructie voor alle gevallen van agressie toepasbaar. In het kort komt het neer op: blijf zelf kalm, stel een grens, geef consequenties aan en als dat allemaal niet helpt: sla alarm.

A. Schriftelijk contact (brief of mail) met werknemer:

1) Registreer het incident en stuur het betreffende document door naar de direct leidinggevende (direct leidinggevende beoordeelt de incidentmelding in overleg met het afdelingshoofd en neemt passende maatregelen).

B. Telefonisch contact met werknemer:

1) Deel burger mede dat ongewenste gedrag niet getolereerd kan worden en dat bij voortduring het gesprek beëindigd zal worden;
2) (bij voortduring) Geef aan dat u het gesprek nu beëindigt en verbreek de verbinding;
3) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

C. Contact met werknemer aan de balie:

1) Geef aan dat gedrag niet getolereerd wordt en dat bij voortduring maatregelen getroffen worden;
2) Probeer de situatie te redden.
3) (bij voortduring) Vraag een collega het gesprek over te nemen en blijf gesprek onopgemerkt volgen;
4) (bij voortduring) Waarschuw de direct leidinggevende (of diens plaatsvervanger).
5) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

D. In de spreekkamer

Agressief gedrag

1) Geef aan dat getoonde gedrag niet gewenst is;
2) (bij voortduring) Geef aan het gesprek te zullen beëindigen;
3) (bij voortduring) Pak papieren en verlaat de spreekkamer; meld dit incident onmiddellijk bij de direct leidinggevende (of diens plaatsvervanger);
4) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

Bedreigende situatie

1) Probeer te voorkomen dat situatie escaleert;
2) Gebruik de stil-alarm knop om collega's te waarschuwen;
3) Bij de receptie gaat een akoestisch signaal af en op het paneel bij de receptie gaat een lampje knipperen.
4) Als het mogelijk is: verlaat de spreekruimte;
5) De werknemer receptie waarschuwt de coördinator of de direct leidinggevende die vervolgens gaat kijken wat er aan de hand is en de situatie beoordeelt. Indien nodig wordt de overvalknop bij de receptie gebruikt (waarop automatisch de politie ter plaatse komt).
6) Indien de werknemer receptie wordt bedreigd waarschuwt de werknemer burgerzaken (die achter de balie zit en zicht heeft op de receptie), de direct leidinggevende of de coördinator. De verdere gang van zaken is zoals beschreven onder punt 5.
7) Is er sprake van de bedreiging van een collegelid dan maken zij gebruik van de mobiele overvalknop. Bij het gelijktijdig indrukken van de oranje knoppen van dit kastje komt de politie ter plaatse.
8) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

E. Op huis- of bedrijfsbezoek

- 1) Geef aan dat het getoonde gedrag niet gewenst is;
- 2) Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert;
- 3) (bij voortduring) Geef aan het gesprek te zullen beëindigen;
- 4) (bij voortduring) Verlaat de woning of het bedrijf (probeer je eigendommen veilig te stellen);
- 5) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

F. Tijdens werkzaamheden buiten

- 1) Geef aan dat het getoonde gedrag niet gewenst is;
- 2) Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert;
- 3) (bij voortduring) Geef aan dat u hier niet van gediend bent en dat u zult vertrekken;
- 4) (bij voortduring) Vertrek en meld het incident onmiddellijk bij de direct leidinggevende (of diens plaatsvervanger);
- 5) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

G. Buiten werktijd (op straat of thuis)

- 1) Geef aan dat het getoonde gedrag niet gewenst is, maar dat je graag op een ander tijdstip in gesprek wilt;
- 2) Probeer te voorkomen dat de situatie escaleert;
- 3) Ga confrontatie uit de weg;
- 4) Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

Belangrijk:

Bij bovenstaande instructies dient in alle gevallen als laatste de volgende actie ondernomen te worden:

Registreer het incident (direct leidinggevende beoordeelt in overleg met het afdelingshoofd de incidentmelding en neemt passende maatregelen).

Veiligheid

De handelingen, beschreven in de bovenstaande procedures, zijn bedoeld als richtlijn. Het kan voorkomen dat de situatie vraagt om handelen naar eigen inzicht. Belangrijk is daarbij dat altijd in acht wordt genomen dat de eigen veiligheid en die van collega's, omstanders, passagiers e.d. voorop staat.

Bijlage 1:

**Agressie
Registratie
formulier**

1e

GEDEELTE