

Agressieprotocol

Omnia Wonen



INHOUDSOPGAVE:

Hfd.stuk		Paginanr.
1.	Voorwoord	2
3.	Wat verstaan wij onder agressie	3
4.	Agressiebeleid:	4
	Bijlage I; Introductiebrief	5

1. VOORWOORD

Van tijd tot tijd is agressief gedrag voorpaginanieuws. Meestal gaat het dan om excessieve uitingen die lichamelijke en/of materiële klachten tot gevolg hebben. Ook de medewerkers van Omnia Wonen worden, bij het uitvoeren van de werkzaamheden, helaas geconfronteerd met agressie en geweld, veroorzaakt door klanten. Het is gelukkig nog steeds een kleine groep die zich hieraan schuldig maakt. Het overgrote deel van onze klanten gedraagt zich uiterst correct.

Agressief gedrag van klanten, dat schade berokkent aan medewerkers, persoonlijke bezittingen en eigendommen van Omnia Wonen, is niet aanvaardbaar. De medewerkers moeten zoveel mogelijk worden beschermd tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Een medewerker die ermee wordt geconfronteerd, moet zeker niet het gevoel hebben er alleen voor te staan. In het agressieprotocol zijn maatregelen en procedures verwerkt die agressie van bezoekers kunnen voorkómen of indammen en die de opvang en nazorg van de eventuele slachtoffers regelen.

Voor u, vindt u een verkorte versie van ons agressieprotocol. Het geeft een beeld van het protocol dat onze medewerkers hebben ontvangen. Hierin kunnen zij lezen hoe zij in voorkomende situaties moeten handelen om erger te voorkomen. Opgenomen zijn de gedragsregels en op welke manier de klant duidelijk kan worden gemaakt dat hij de grenzen heeft overschreden. Ook wordt kort weergegeven wat onze reactie is op agressief of onacceptabel gedrag.

2. AGRESSIE

Wat verstaan wij onder agressie

Wij accepteren geen gedrag wat persoonlijk de medewerkers raakt, zoals intimidatie, persoonlijke kwetsende taal en agressieve uitingen. Voorbeelden hiervan zijn hieronder genoemd, maar het gaat om wat je zelf ervaart als agressief gedrag.

- a. verbaal geweld (beledigen, discriminerende opmerkingen maken, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren)
- b. dreigen met geweld ten aanzien van de medewerker of zijn/haar familie ('Ik zal jou ...', 'Ik zal jullie, je gezin, je collega's ...', 'Ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog')
- c. fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gericht gooien van voorwerpen)
- d. intimidatie (sexuele intimidatie, tonen van wapens)
- e. vernielzucht (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.)
- f. weigering gebouw te verlaten.

Daarnaast kan zich nog de situatie voordoen waarbij als gevolg van drugs en/of alcohol geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van agressie, maar wel van onacceptabel gedrag.

Houd altijd voor ogen dat wat de één niet als agressie ervaart, door een ander wel zo ervaren kan worden.

3. AGRESSIEBELEID

Het agressieprotocol heeft betrekking op de volgende terreinen:

- 3.1 Preventie
- 3.2 Agressie (hoe te handelen)
- 3.3 Na het incident

3.1 Preventie

Bij preventie draait het onder andere om de bouwkundige voorzieningen (optimale situatie). Het is van belang dat er een optimale situatie is die geen agressie oproept bij de klanten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een open, klantvriendelijk ingerichte ontvangst- en receptieruimte, met oog voor de privacy van klanten. Een ander belangrijk onderdeel in de preventie is de training en voorlichting van onze medewerkers die met klanten te maken krijgen. Om agressie te voorkomen is het van belang dat onze klanten onze huisregels met betrekking tot agressief- of onacceptabel kennen. Onze huidige huurders worden over deze regels geïnformeerd in het bewonersblad. Onze nieuwe huurders worden op de hoogte gebracht door een introductiebrief in de huurdersmap. (zie bijlage 4.)

3.2 Agressie

Agressief gedrag kan zich voordoen tijdens het bezoek aan het kantoor (receptie, spreekkamers), maar ook bij telefonische contacten of bij huisbezoeken. In het agressieprotocol beschrijven wij de verschillende soorten agressie en geven wij onze medewerkers richtlijnen over hoe te handelen in die situaties.

3.3 Na het incident

Het is van groot belang dat medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident, adequaat worden opgevangen. Het hulpverleningstraject wordt pas afgesloten op het moment dat beiden het er over eens zijn dat dit kan. Daarnaast hebben wij in die gevallen het recht om acties te nemen zoals het inschakelen van de politie, aangifte doen bij de politie en het weigeren van toegang tot ons pand.

4. BIJLAGE; brief voor in huurdersmap (introductie aan nieuwe huurders)

Adresgegevens

Datum

3 maart 2008

Kenmerk

Onderwerp

Agressie en geweld op de werkplek

Scheepssingel 12
3841 KS Harderwijk
Postbus 418
3840 AK Harderwijk

info@omniawonen.nl

tel 0341 – 27 87 00
fax 0341 – 27 87 01

Rabobank 3822.78.100
KvK 31014972
BTW NL812306260B01

Geachte heer/mevrouw,

Boosheid, verdriet, blijdschap en angst zijn de belangrijkste emoties van een mens. Dat we allemaal wel eens last hebben van een woedeaanval is dus niet ongewoon. Maar als je andermans grenzen overschrijdt, bewust schade berokkent aan iets of iemand, of als je met je woede iets probeert te bereiken of iets wilt verhullen, dan is er sprake van agressie en/of geweld. Agressie is bedreigend en schadelijk voor degene tegen wie het gericht is.

De reden dat u deze brief over agressie en geweld ontvangt is het belang dat wij hechten aan de veiligheid van onze medewerkers én onze klanten. Want ook u kunt naast een agressieve klant in de woonwinkel komen te staan.

Wat is agressief gedrag?

Helaas hebben de medewerkers van Omnia Wonen ook te maken met voorvallen van geweld en agressie. Daarom hebben wij een agressieprotocol geschreven. Hierin staan onder andere gedragsregels beschreven om agressie te voorkomen of in iedere geval te beheersen. Voor u en onze veiligheid is het van belang dat u ook op de hoogte bent van deze regels. De gedragsregels gelden op alle momenten dat u met onze medewerkers in contact bent, op onze woonwinkel, telefonisch, op straat of bij u thuis.

Hieronder leest u wat wij als agressief gedrag beschouwen:

- a. verbaal geweld (beledigen, discriminerende opmerkingen maken, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren)
- b. dreigen met geweld ('Ik zal jou, ik zal jullie, je gezin,...', 'Ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog')
- c. fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gericht gooien van voorwerpen)
- d. intimidatie (seksuele intimidatie, tonen van wapens)
- e. vernieling (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.)
- f. weigering het gebouw te verlaten.

Wat doen wij bij agressief gedrag?

Hierboven heeft u gelezen wat wij verstaan onder agressief gedrag. Ook is het in onze gebouwen niet toegestaan te roken, alcohol en/of drugs te gebruiken. Wanneer u onder invloed van drank en/of drugs bent en u bent daardoor niet redelijk aanspreekbaar of een vorm van agressief gedrag vertoont zoals hiervoor beschreven, dan mogen onze medewerkers een gesprek met u weigeren en u te verzoeken ons pand te verlaten. Zoals u begrijpt staat de veiligheid voor ons personeel en voor u als klant voorop. Daarom ondernemen wij stappen als deze veiligheid onder druk staat. In die gevallen hebben wij het recht om acties te nemen zoals het inschakelen van de politie, aangifte doen bij de politie en het weigeren van toegang tot ons pand.

Tot slot

Voor het overgrote gedeelte van onze klanten zal het nooit zover komen. Wij vragen uw begrip dat wij al onze nieuwe huurders op de hoogte brengen. Zoals eerder gezegd, de reden dat wij dit doen is in het belang dat wij hechten aan de veiligheid van onze medewerkers én onze klanten.

Meer informatie

Wilt u de regels of ons agressieprotocol nalezen? U vindt ze op onze internetsite www.omniawonen.nl.

Met vriendelijke groeten,

Gerard van de Ven
directeur