



Agressieprotocol

Omnia Wonen

INHOUDSOPGAVE

| Hoofdstuk | | Paginanr. |
|-----------------|---|-----------|
| 1 | Voorwoord | 3 |
| 2 | Verantwoordelijkheden | 4 |
| 3 | Wat verstaan wij onder agressie | 5 |
| 4 | Integraal beleid: | 6 |
| | a. Preventie | 6 |
| | b. Agressie | 7 |
| | c. Na het incident | 8 |
| Bijlagen | Registratieformulier onacceptabel gedrag en/of fysieke agressie | 12 |
| | Voorbeeld brief | 14 |
| | Voorbeeld brief waarschuwing na incident | 15 |
| | Voorbeeld brief ontzegging toegang | 16 |

1 VOORWOORD

Medewerkers van Omnia Wonen worden helaas geconfronteerd met agressie en geweld.

Agressief gedrag dat schade berokkent aan medewerkers, persoonlijke bezittingen en eigendommen van Omnia Wonen, is onacceptabel. Medewerkers worden beschermd tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan.

In dit agressieprotocol zijn maatregelen en procedures verwerkt die agressie kunnen voorkomen of indammen en die de opvang en nazorg van de eventuele slachtoffers regelen.

Medewerkers lezen hoe in voorkomende situaties gehandeld moet worden. Verder geeft het inzicht in de verdeling van verantwoordelijkheden. Opgenomen zijn de gedragsregels voor (potentiële) klanten en op welke manier de zich misdragende klant duidelijk wordt dat hij grenzen heeft overschreden.

2 VERANTWOORDELIJKHEDEN

Medewerker

Is verantwoordelijk voor het onderkennen van situaties die mogelijk gevaar met zich meebrengen voor zichzelf en voor anderen. Zal daarbij de verantwoordelijkheid nemen om derden in te schakelen. Zal hulp vragen voor ondersteuning na een incident.

Collega's

Zijn verantwoordelijk om elkaar aan te spreken en te ondersteunen. Zal vanuit de zorg voor collega's datgene doen wat nodig is. Bijvoorbeeld door problemen onder de aandacht van de leidinggevende te brengen.

Leidinggevende

Is verantwoordelijk voor het onderkennen van situaties die mogelijk gevaar met zich meebrengen voor zichzelf, medewerkers en derden die werkzaam zijn voor Omnia Wonen. Zal vanuit een proactieve houding medewerkers hulp bieden in die situaties die een medewerker als onveilig zou kunnen ervaren of die onveilig zou kunnen zijn. Biedt hulp aan de medewerker als het gaat om preventie en opvang. Zet acties uit volgens dit protocol.

Management

Is verantwoordelijk voor het creëren van voorwaarden die medewerkers optimaal beschermt tegen agressie. Bijvoorbeeld door bouwkundige voorzieningen, vastleggen voorwaarden, trainingen medewerkers.

HRM

Biedt ondersteuning waar nodig. Is er voor de nodige opvang en doorverwijzing naar hulpverlening, bijvoorbeeld Arbo Unie.

Arbo Unie

Kan ondersteuning bieden op het gebied van crisisopvang, bedrijfsmaatschappelijk werk en eventuele doorverwijzing naar derden.

3 AGRESSIE

Wat verstaan wij onder agressie?

Wij accepteren geen gedrag wat medewerkers persoonlijk raakt. Zoals intimidatie, persoonlijke kwetsende taal en agressieve uitingen. Voorbeelden zijn hieronder genoemd, maar het is ook wat men zelf ervaart als agressief gedrag.

- a. verbaal geweld (beledigen, discrimineren, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren)
- b. dreigen met geweld ('Ik zal jou ..', 'Ik zal jullie, je gezin, je collega's ...', 'Ik kom je nog wel tegen')
- c. fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gooien van voorwerpen)
- d. intimidatie (seksuele 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 bijvoorbeeld drugs en/of alcohol geen gesprek meer mogelijk is. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van agressie, maar van niet-acceptabel gedrag.

De diverse manieren waarop mensen agressie uiten zijn terug te brengen zijn naar drie hoofdvormen:

- verbale agressie
- psychische agressie
- fysieke agressie

De oorzaak

- frustratieagressie
- instrumentele agressie (meer een uiting dan een oorzaak)
- psychopathologische agressie

Houd altijd voor ogen dat wat de één niet als agressie ervaart, een ander wel zo ervaart. En dat ook anderen met diezelfde klant in aanraking kunnen komen.

4 INTEGRAAL BELEID

Het agressieprotocol heeft betrekking op:

1. Preventie:
 - a. bouwkundige voorzieningen
 - b. training
 - c. aannemen personeel
 - d. klanten kennen onze gedragsregels
 - e. registratie
 - f. controle
2. Agressie (hoe te handelen)
3. Na het incident:
 - a. opvang
 - b. vervolgacties bepalen
 - c. acties richting politie
 - d. acties met betrekking tot schade
 - e. acties richting klant

1. Preventie:

a. Bouwkundige voorzieningen (optimale situatie)

- Er is een open, klantvriendelijk ingerichte ontvangst- en receptieruimte, met oog voor de privacy van klanten;
- Er zijn bijzondere eisen gesteld aan het meubilair;
- Er zijn alarmeringsvoorzieningen getroffen bij de receptie en de spreekkamers;
- Bureaudiepte en -breedte (van wand tot wand) in de spreekkamers zijn groot, zodat voldoende afstand wordt gecreëerd tussen klant en medewerker;
- De vluchtweg in de spreekkamer loopt niet langs de klant;
- De vluchtdeur in de spreekkamer is naar buiten draaiend en is afsluitbaar;
- De spreekkamer is voorzien van transparante vlakken (glas) voor zichtcontact voor zover dit zinvol is;
- De personeelsingang is beveiligd met toegangspasjes.

b. Training en voorlichting

Alle medewerkers die met klanten te maken krijgen zijn getraind in het kunnen omgaan met agressieve klanten. Nieuwe medewerkers krijgen zo spoedig mogelijk een training. Alle medewerker kennen het agressieprotocol.

c. Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers beschikken over sociale vaardigheden in het omgaan met klanten en stressbestendigheid (duidelijke, rechtvaardige, zakelijk klantvriendelijke en klantgerichte opstelling). Bij voorkeur zijn medewerkers niet woonachtig in of in de directe omgeving van de complexen.

d. Klanten kennen onze gedragsregels

Onze gedragsregels zijn na te lezen op omniawonen.nl. Nieuwe huurders wijzen we op de gedragsregels (zie bijlage).

e. Ontvangst en registratie

Wij kennen onze klanten, dus ook klanten die zich agressief kunnen gedragen of dit gedaan hebben. Vanuit de training 'herkennen van problematiek achter de voordeur' kijken we al verder. Binnen de regio's is bekend welke klanten agressief gedrag vertoonden.

Klanten die al agressief gedrag vertoonden bezoeken we niet alleen. Wij brengen collega's op de hoogte als een klant met agressief gedrag op bezoek komt. Een dergelijke klant ontvangt een medewerker niet alleen.

f. Controle

Jaarlijks onderzoekt de leidinggevende met de medewerkers de bekendheid van het agressieprotocol, de werking van apparatuur en andere bouwkundige aanpassingen.

g. Registratie

Alle agressie-incidenten worden geregistreerd. HRM verzamelt de meldingsformulieren en maakt jaarlijks een analyse van de incidenten.

2. Agressie:

Agressief gedrag kan zich voordoen op kantoor, bij telefonische contact of bij huisbezoeken. Afhankelijk van de situatie en het soort agressie staan onderstaand de richtlijnen en hoe te handelen.

Frustratieagressie:

Het belangrijkste van frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt:

- Laat de klant uitpraten en vat daarna samen wat de klant gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat niet kan betekenen voor iemand.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede afspraken en bevestig die schriftelijk.

Instrumentele agressie

Belangrijk bij instrumentele agressie is om duidelijk aan te geven dat bepaald gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden:

- Let op gevaar! Ga weg uit onveilige situaties. **Laat de klant niet in een spreekkamer als er sprake is van (mogelijk) agressief gedrag. Houdt de klant op afstand en schakel een derde in.**
- **Bezoek een klant die (mogelijk) agressief gedrag toont nooit alleen.**
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Sta geen intimidatie toe. Beëindig het gesprek als de klant blijft intimideren.
- Negeer geen wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

Psychopathologische agressie

Hieraan ligt psychiatrische problematiek ten grondslag waardoor reacties niet voorspelbaar zijn. Roep daarom hulp in van gespecialiseerde instanties. Bij geplande gesprekken is een deskundige van een gespecialiseerde instantie aanwezig. Huisbezoek heeft niet de voorkeur. Als dit toch nodig is, dan samen met een deskundige van een gespecialiseerde instantie en/of een wijkagent.

Diverse stappen

1. Klant gedraagt zich agressief bij de receptie
2. Klant aanspreken op gedrag
3. Blijf kalm en bepaal vluchtwegen
4. Roep assistentie in van een collega
5. Gebruik alarmeringsknop
6. Verwijder klant, eventueel met behulp van politie
7. Licht leidinggevende in
8. Registreer voorval in het incidentenregister
9. Leidinggevende heeft direct na incident altijd een gesprek met betrokken medewerkers en licht altijd alle collega's van de vestiging in over het voorval.
10. Leidinggevende biedt altijd de hulp aan voor ondersteuning door bijvoorbeeld Arbo Unie, HRM, traumaopvang e.d.
11. Alle overige zaken die nog van belang zijn om na het incident direct steun en structuur te regelen zijn opgepakt door leidinggevende en/of collega's en/of HRM.

3. Na het incident:

1. Opvang

Medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident worden opgevangen. Een dag na het incident volgt weer een gesprek tussen leidinggevende en betrokkenen. Eventueel worden afspraken gemaakt over de benodigde hulpverlening.

Een leidinggevende kan de medewerker verplichten een gesprek met bedrijfsmaatschappelijk werk aan te gaan om te beoordelen of verdere opvang gewenst is. Wij vergeten ook het thuisfront van de medewerkers niet. Zij kunnen ondersteuning verlenen, maar kunnen zich ook ongerust maken over de veiligheid van partner, zichzelf en eventuele kinderen. Leidinggevende en betrokken medewerkers hebben na het incident regelmatig overleg. Het traject wordt pas afgesloten op het moment dat beiden het er over eens zijn dat dit kan. Dit wordt schriftelijk vastgelegd.

2. Vervolgacties

Leidinggevende beoordeelt, samen met betrokkenen of de volgende stappen wenselijk zijn. Actie is gewenst zo spoedig mogelijk na het incident maar hoeft niet op dezelfde dag nog plaats te vinden.

a. Acties richting politie

- melding politie
- aangifte politie (zowel bij fysiek geweld als bij bedreigingen)
 - Aangifte van een strafbaar feit moet altijd gebeuren door een natuurlijk persoon. Dus niet in naam van Omnia Wonen.
 - Als adres wordt de locatie waar het incident plaatsvond vermeld. **Het privéadres van de desbetreffende medewerker komt niet in het proces-verbaal!**
 - Als sprake is van een algemene bedreiging of vernieling, doet de manager of directie aangifte.
 - Als sprake is van persoonlijke bedreiging of vernieling van persoonlijke eigendommen, doet de medewerker zélf aangifte.

- Aangifte doen van een strafbaar feit leidt alleen tot strafvervolgning als er getuigen zijn. Eén op één situatie (slachtoffer versus dader) leidt vaak niet tot vervolging. Noteer daarom de persoonlijke gegevens van eventuele getuigen.
- Als er geen getuigen zijn van een strafbaar feit, wordt toch aangifte gedaan voor de registratie.

b. Acties met betrekking tot schade

- kostenverhaal van vernielingen/schade zowel van medewerker als van organisatie, aansprakelijk stellen van de klant, noodzaak van eventuele schadeloosstelling en in een later stadium het doen van voorstellen.

c. Acties richting klant

- sturen van een waarschuwingsbrief met de verdere sancties bij herhaald agressief gedrag;
 - waarschuwing gebouwontzegging (zie bijlage);
 - het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, waarbij de contacten telefonisch of schriftelijk worden onderhouden dan wel via een gemachtigde.
Mocht een klant aan wie de toegang is ontzegd toch het gebouw betreden, dan is dit een wederrechtelijke handeling. De politie wordt ingeschakeld.

d. Acties richting medewerker en/of de directie omgeving

- HRM bekijkt samen met medewerker of en welke deskundige hulp/begeleiding wordt ingeschakeld eventueel met behulp van de arbodienst.

e. Registratie van het incident

- Medewerker en/of leidinggevende vult een registratieformulier in; HRM archiveert.

REGISTRATIEFORMULIER ONACCEPTABEL GEDRAG EN/OF FYSIEKE AGRESSIE

Datum voorval _____
Plaats voorval _____
Melding door _____
Naam getuige 1 _____
Naam getuige 2 _____
Naam getuige 3 _____
Naam klant _____
Adres _____
Postcode en _____
woonplaats _____
Geboortedatum _____
GWS-nummer _____

Fysiek geweld Schoppen / slaan / knijpen / gooien / steken / vastpakken
Anders _____
Verbaal geweld Uitschelden / beledigen / vernederen / schreeuwen
Anders _____
Telefonisch _____
Anders _____

Dreigen met geweld Persoonlijk
 Naar familieleden / bekenden
 Derden / collega's
 Schriftelijk
 Anders:
Vernielingen Persoonlijke bezittingen
 Kantoorinventaris / ruiten / deuren

Weigering gebouw te
verlaten Toelichting:

Omschrijving incident

Verklaring getuigen

Schade

Materieel eigendom van

Letsel behandeling door

Psychische klachten

Eventuele toelichtingen

Is de politie
ingeschakeld bij de
afhandeling van het
incident?

Nee

Ja

Is er aangifte
gedaan?

Nee

Ja

Door

Datum

Tijdstip

Naam contactpersoon politie

Doet betrokkene (slachtoffer) aangifte? Nee

Ja

Registratieformulier

opgesteld door

Plaats

Datum

Beste meneer, 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, 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.

U ontvangt deze brief over agressie en geweld omdat wij belang hechten aan de veiligheid van onze medewerkers én onze klanten. Want ook u kunt naast een agressieve klant komen te staan.

Wat is agressief gedrag?

Helaas hebben medewerkers van Omnia Wonen soms te maken met geweld en agressie. Met behulp van dit agressieprotocol trachten wij agressie te voorkomen. Voor uw en onze veiligheid is het van belang dat u op de hoogte bent van deze regels. De gedragsregels gelden op alle momenten dat u met onze medewerkers in contact bent, in onze kantoren, telefonisch, op straat of bij u thuis.

Wij verstaan onder agressief gedrag

- a. verbaal geweld (beledigen, discrimineren, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren)
- b. dreigen met geweld ('Ik zal jou ..', 'Ik zal jullie, je gezin, je collega's ...', 'Ik kom je nog wel tegen')
- c. fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gooien van voorwerpen)
- d. intimidatie (seksuele intimidatie, tonen van wapens)
- e. vernielzucht (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.)
- f. weigering gebouw te verlaten

Naast agressief gedrag

Het is bovendien niet toegestaan in onze kantoren alcohol en/of drugs te gebruiken. Bent u onder invloed van drank en/of drugs, en bent u daardoor niet aanspreekbaar? Dan weigeren onze medewerkers een gesprek en verzoeken u eventueel ons kantoor te verlaten.

Wat doen wij bij agressief gedrag?

Zoals u begrijpt staat de veiligheid voor ons personeel en voor u als klant voorop. Wij ondernemen stappen als deze veiligheid onder druk staat. Wij schakelen politie in, doen aangifte, leggen een belverbod op of weigeren de toegang tot ons kantoor.

Tot slot

Voor het grootste deel van onze klanten zal het nooit zover komen. Wij vragen er echter begrip voor dat wij alle klanten 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? Kijkt u dan op www.omniawonen.nl.

Beste meneer, mevrouw,

Op DATUM heeft u contact gehad met één van onze medewerkers. De manier waarop u zich heeft gedragen heeft onze medewerker ervaren als zeer onprettig. In deze brief ga ik daar verder op in.

Gedragsregels

Samen met deze brief ontvangt u nogmaals de brief met onze gedragsregels. Die kunt u ook vinden op omniawonen.nl. Uw gedrag tijdens uw bezoek / het telefoongesprek is in strijd met deze regels. Wij vragen u zich voortaan te houden aan de gedragsregels. Hiermee voorkomt u dat wij u de toegang tot ons kantoor ontzeggen of telefonisch niet te woord staan.

Tot slot

Ik ga ervan uit dat onze boodschap duidelijk is. Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact met mij op.

Beste meneer, mevrouw,

Op DATUM heeft u een brief ontvangen waarin wij u wezen op uw gedrag. Als bijlage heeft u onze gedragsregels ontvangen. Wij hebben u gevraagd zich voortaan te houden aan deze regels. Helaas heeft u op DATUM weer ongewenst gedrag vertoond. In deze brief leest u onze reactie hierop.

Gedragsregels

Wij weigeren u de toegang tot ons kantoor. Daarnaast zullen wij u niet meer telefonisch te woord staan. Het contact zal uitsluitend bestaan uit brieven en/of e-mails. Wij hanteren hiervoor een termijn van zes maanden. Mocht het noodzakelijk zijn ons kantoor te bezoeken voor DATUM, dan kunt u hiervoor schriftelijk een verzoek indienen.

Consequenties van ongewenst gedrag

Als u tot DATUM zonder afspraak ons kantoor betreedt, pleegt u een strafbaar feit. Wij schakelen de politie in om u uit het gebouw te verwijderen. Wij zullen dan ook aangifte doen wegens het plegen van een misdrijf zoals beschreven in de artikelen 138 en 139 van het Wetboek van Strafrecht (lokaalvredebreuk).

Tot slot

Ik ga ervan uit dat onze boodschap duidelijk is en ik adviseer u zich te houden aan deze afspraken. Als u nog vragen heeft, dan kunt u een brief sturen naar Omnia Wonen, Postbus 418, 3840 AK in Harderwijk of per e-mail naar info@omniawonen.nl.