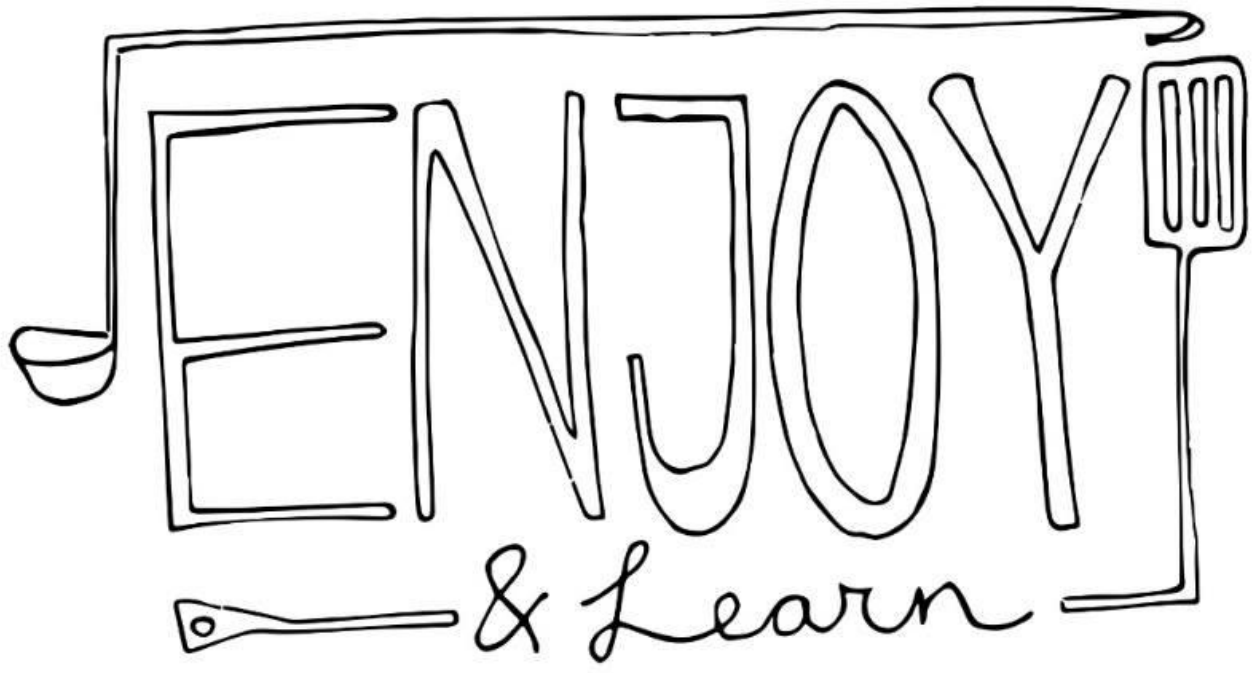




Agressieprotocol

INHOUDSOPGAVE

1. Omgaan met agressief gedrag	p.3
1.2 Procedures bij agressie	p. 4
1.3 Extreme incidenten	p. 7
2 Opvang en nazorg	p. 8
2.1 Opvangmodel in drie stappen	p. 9
2.2 Het verwerken van een incident	p. 10
3. Corrigerende maatregelen tegen de agressor	p. 11

1. OMGAAN MET AGRESSIEF GEDRAG

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden. In het agressie protocol wordt een aantal algemene aandachtspunten beschreven en vervolgens de aandachtspunten per soort agressie. Tot slot wordt stapsgewijs de procedure beschreven hoe om te gaan met agressie.

Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties:

- Let op gevaar.
- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat je de ruimte.
- Blijf zelf rustig, door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen.
- Beantwoord agressie nooit met agressie of geweld.
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt.
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen.
- Voorkom discussie, daarmee kan de agressie versterken.

Hieronder worden 2 soorten agressie benoemd en hoe je hierop moet reageren.

Reageren op frustratieagressie

(Emotionele of frustratieagressie is geboren uit een emotie bijvoorbeeld: boosheid, onmacht, teleurstelling, angst of verdriet)

Het belangrijkste van de frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen.

Effectieve reacties zijn:

- Laat de persoon uitrazen en probeer daarna samen te vatten wat de persoon 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 niet kan betekenen voor iemand.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

Reageren op instrumentele agressie

(Deze agressie is niet geboren uit een frustratie maar is een middel om een doel te bereiken, om je zin te krijgen)

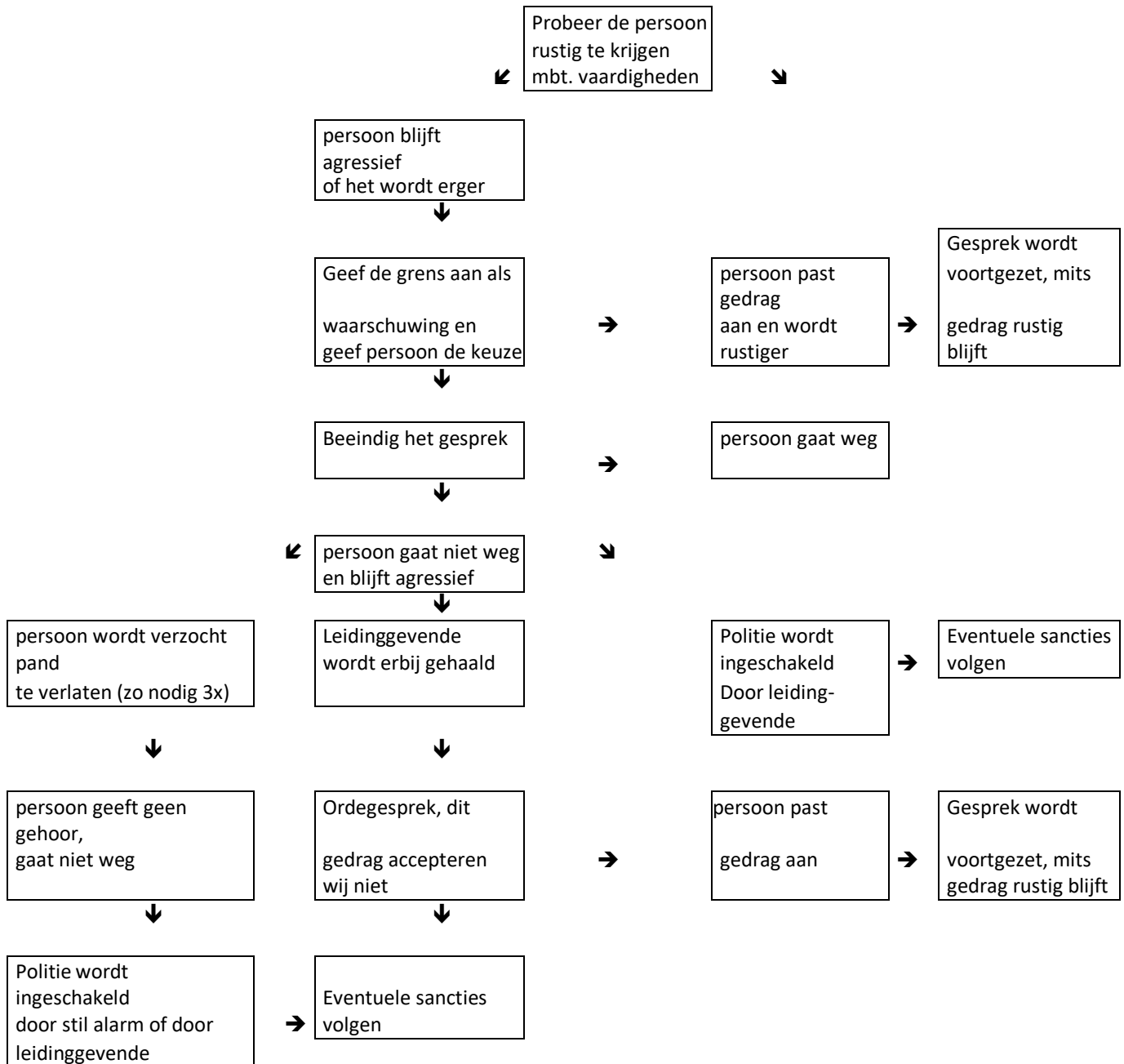
Belangrijk bij instrumentele agressie is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat dit gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden.

Effectieve reacties zijn:

- Let op gevaar. De eigen veiligheid gaat voor alles. Ga weg uit de situaties als je dat nodig acht.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Laat je niet intimideren en geef de persoon de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapen worden gebruikt.

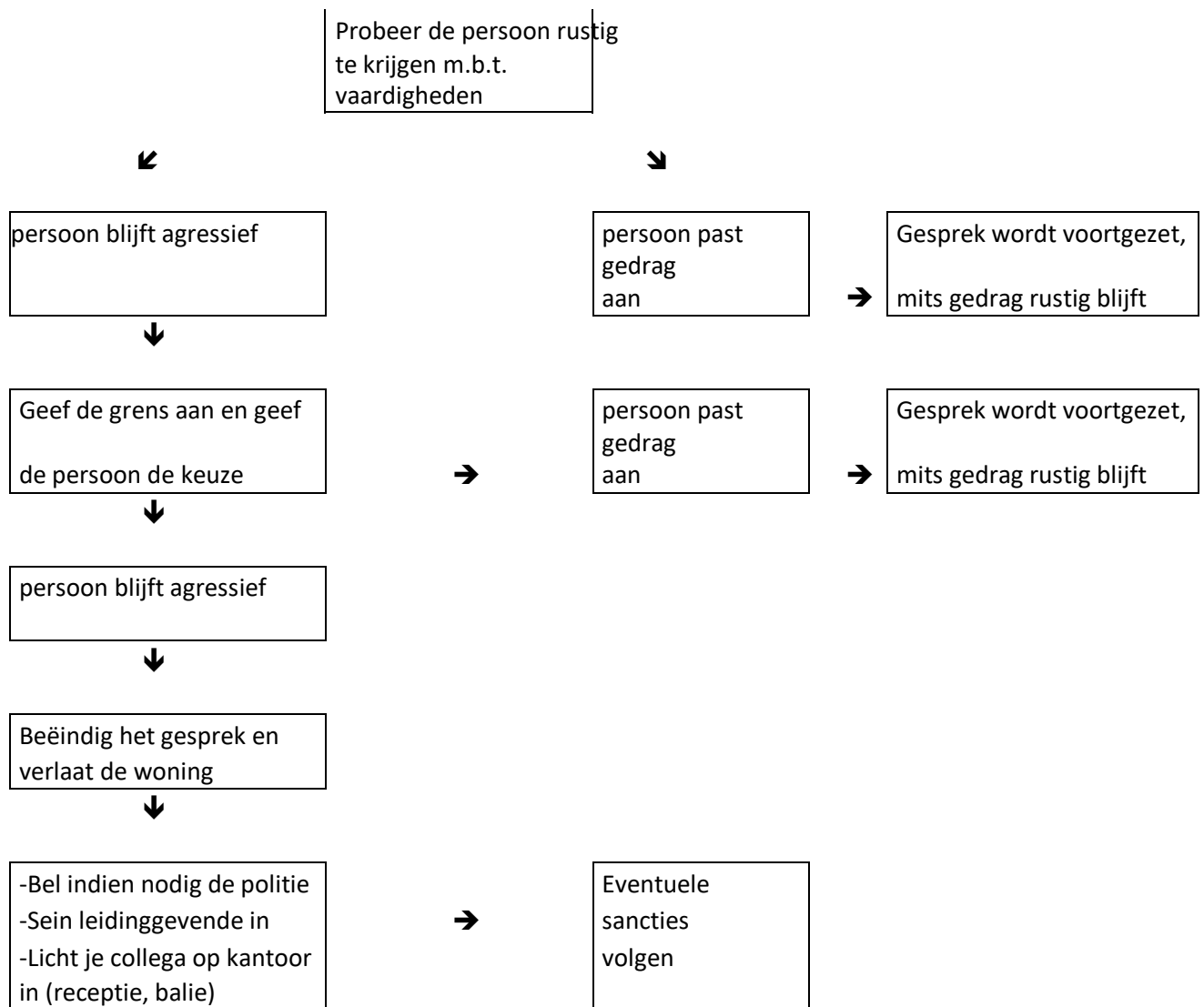
1.3 PROCEDURES BIJ AGRESSIE

Op kantoor

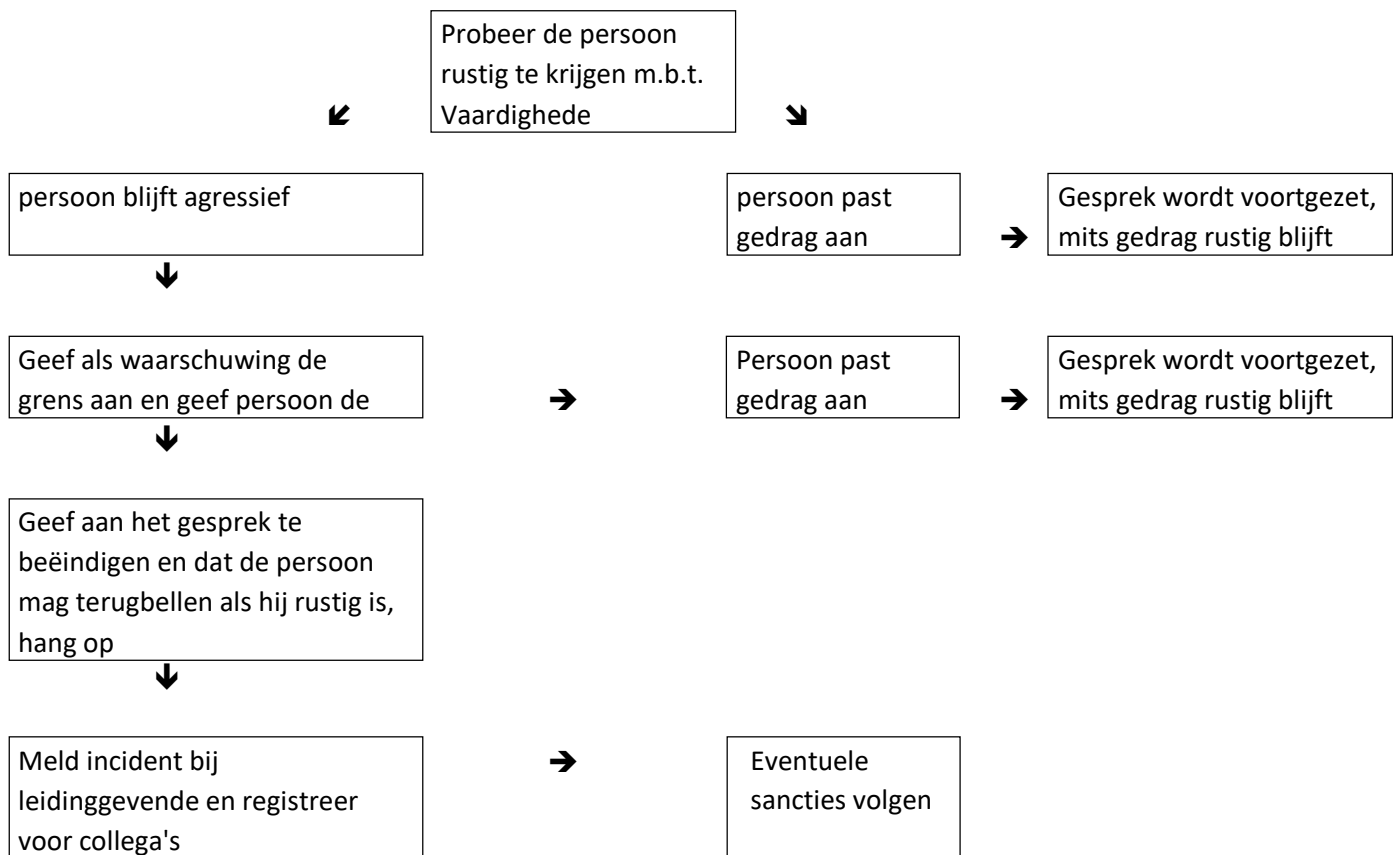


In bijvoorbeeld een woning

- Respecteer de omgeving van de persoon, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen.
- Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid, als je inschat dat de situatie uit de hand dreigt te lopen stap dan weg uit de situatie.
- Bel bij calamiteiten altijd eerst de politie, sein daarna de leidinggevende in.



Telefonische agressie



1.4 Extreme incidenten

We spreken van extreme agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of bommelding. Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie.

- Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Veiligheid van de medewerkers en de overige klanten gaat boven alles!
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.
- In dit soort situaties kan "alles" worden toegezegd om de veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een woning etc.).
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe klanten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden.
- Indien de situatie het toelaat sein een collega in, zodat deze andere medewerkers kan inlichten om het pand te verlaten.

Na afloop:

- Licht collega's in.
- Afhandeling incident wordt altijd geëvalueerd.
- Ieder voorval registreren
- Door P&O wordt een melding gemaakt in het personeelsdossier en gemeld bij de Arbodienst.

2. OPVANG EN NAZORG

Belangrijk om achteraf geen last te krijgen van agressie incidenten, is het regelen van een goede opvang. Dit is primair een taak van de corporatie zelf. Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door de werkgever.

De eerste opvang

Direct na een (agressie) incident neemt de (direct) leidinggevende de betrokken medewerker(s) apart om het incident na te bespreken. De leidinggevende zorgt voor alle maatregelen die nodig zijn voor de eerste opvang. Iedereen kan zijn/haar emoties kwijt en men krijgt een duidelijker beeld van het gebeurde. De direct betrokken medewerker moet ruimte krijgen om zich te herstellen, de emoties te uiten en zich veilig te voelen. Soms is het nodig om niet direct getroffen aanwezigen aandacht te geven, bijv. collega's die bijsprongen of klanten in de wachtruimte. In dit opvanggesprek wordt ook besproken welke mogelijke sancties ingezet worden. Wanneer de medewerker aangifte wil doen, is de leidinggevende hierbij aanwezig. Ook praktische zaken worden geregeld, bijv. het werk overnemen of de medewerker naar huis brengen. Partner of huisgenoten worden eventueel op de hoogte gebracht van de situatie.

Wanneer medewerkers om wat voor redenen dan ook liever niet met hun leidinggevende over hun problemen praten, kunnen zij terecht bij de afdeling P&O.

Vervolggesprekken

De opvang van een medewerker (slachtoffer) blijft niet bij dit ene gesprek. Verwerking van een incident kan een lange tijd duren en een medewerker wordt daar zo goed mogelijk in begeleid door de leidinggevende. De leidinggevende informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Zo kan bijv. slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de Arbo-arts.

In overleg met de betrokken medewerker wordt het voorval besproken in het werkoverleg. Daarbij wordt niet het handelen van de persoon beoordeeld, maar wordt er gekeken hoe er geleerd kan worden voor een volgende keer. Tevens wordt ieder voorval geregistreerd.

2.1 OPVANGMODEL IN DRIE STAPPEN:

Eerste opvang direct na het incident: door leidinggevende. Bij afwezigheid van leidinggevende zorgt de afdeling P&O voor de eerste opvang	-Inventariseren emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft de meeste indruk gemaakt? -Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie? -Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen) -Organiseren steun bijv. partner bellen -Eventueel afhandeling naar persoon bespreken	-Melding in systeem zetten -Eventuele sancties naar agressor in werking stellen
Tweede gesprek 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis	-Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd? -Inventariseren emoties: hoe voelt iemand zich nu? -Aanvullende informatie geven over verwerking -Signaleren klachten: hoe gaat de medewerker om met de gebeurtenis? -Steun en structuur (praktische zaken regelen) -Afhandeling bespreken	-Eventuele sancties naar agressor in werking stellen
Derde en laatste gesprek Ca. 2 of 3 maanden na het incident	-Huidige stand van zaken opnemen -Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd? -Zijn er nog oude/nieuwe klachten? -Afsluiten of doorverwijzen	-Informereren afdeling P&O over de gemaakte afspraken

Extreme incidenten

Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt na de eerste opvang gelijk bureau slachtofferhulp ingeschakeld en de Arbodienst. De afdeling P&O meldt het incident bij de arbeidsinspectie.

2.2 HET VERWERKEN VAN EEN INCIDENT

Kenmerkend voor het verwerkingsproces is dat de gebeurtenis gewoner wordt en dat de gevoelens slijten. In het begin vlak na een incident zijn mensen verbijsterd over het gebeurde. Daarna gaan mensen nadenken over de gebeurtenis en zijn er veel mee bezig. Deels onbewust door dromen, herbelevingen en herinneringen. Praten helpt om de gebeurtenis normaler te laten worden en op de achtergrond te laten verdwijnen zodat je verder kunt met je leven.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken en moet (indien nodig) de kans krijgen om kalm aan te mogen doen, de tijd nemen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang proberen te komen.

Tijdens het verwerkingsproces is het normaal dat enige klachten en spanningen voorkomen.

Voorbeelden zijn:

- lichamelijke ongemakken (sufheid, gespannenheid, slapeloosheid, hoofdpijn)
- geïrriteerdheid
- gevoelens van onveiligheid
- emotionele reacties (geïrriteerdheid, plotselinge huilbuien, nare dromen)
- gevoelens van schuld en schaamte
- afwezigheid (concentratieproblemen, geheugenproblemen, herinneringen aan wat er gebeurd is).

Het is goed om te beseffen dat dit normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn en dat deze klachten helpen om de gebeurtenis te verwerken.

De meeste mensen verwerken de schok op eigen krachten en met steun van de omgeving. Het verwerken gebeurt juist door (geleidelijk) confrontatie met alles wat er gebeurd is: de feiten en de gevoelens en deze niet uit de weg te gaan. De verwerking van een schokkende gebeurtenis verloopt bij iedereen ongeveer hetzelfde, er zijn drie fasen te onderscheiden: ontlading, doorwerking en herstel.

3. CORRIGERENDE MAATREGELEN TEGEN DE AGRESSOR

Als een persoon zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk om daar als organisatie sancties tegenover te stellen. In overleg met de betreffende medewerker kan na afloop van een gesprek of incident bekeken worden welke sanctie passend is. Zeker bij instrumentele agressie is het een signaal naar de agressor dat het gebruikte gedrag niet wordt geaccepteerd. Voorafgaand aan een sanctie wordt de agressor per brief uitgenodigd voor een ordegesprek met de leidinggevende en de betreffende medewerker. Afhankelijk van het verloop van dit ordegesprek worden verdere sancties ingezet die per brief aan de klant gecommuniceerd worden.

Mogelijke sancties zijn:

- waarschuwing geven
- ordegesprek houden
- uitzetting kantoor
- aangifte of melding doen bij de politie
- toegang tot het kantoor ontfangen
- straatverbod
- ontbinding huurovereenkomst
- gevolgen voor toewijzing
- indienen schadeclaim.

Waarschuwing geven

De agressor krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden, dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren.

Ordegesprek houden

Het ordegesprek met de agressor wordt gevoerd door de medewerker en de leidinggevende. In het gesprek komt met name het gedrag van de agressor aan bod. Tijdens dit gesprek worden geen zaken gedaan. Wij geven aan dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en dat wij verwachten dat de klant zich anders gaat gedragen en eventueel excuses aanbiedt. Ook worden de consequenties aangegeven als het gedrag niet wordt aangepast, dit wordt per brief bevestigd en in het systeem vastgelegd.

Wanneer de agressie veroorzaakt is door een fout van de organisatie, dan is het zaak om de fout toe te geven en te herstellen. Er wordt dan wel in het ordegesprek aangegeven dat dit nooit een rechtvaardiging kan zijn voor agressief gedrag.

Uitzetting kantoor

Bij onacceptabel gedrag kan een persoon gesommeerd worden om het pand te verlaten. Dit moet wel 3x gezegd worden, voordat men de politie inschakelt.

Aangifte of melding doen bij politie

In gevallen waarbij sprake is van (ernstige) dreiging en/of fysieke agressie kan er aangifte gedaan worden. Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolgung jegens de agressor. Het is afhankelijk van de situatie of dit een adequate reactie is. De leidinggevende begeleidt de medewerker hierbij en er wordt geen privé adres van de medewerker gebruikt, maar het adres van de werkgever.

Het doen van een melding i.p.v. aangifte betekent dat de politie in kennis wordt gesteld. Hierop volgt geen strafvervolgung, maar de politie legt de informatie wel vast. In overleg met de leidinggevende

kan gekozen worden om aangifte of een melding te doen bij bedreiging. Het is raadzaam om alert te zijn op getuigen.

Contact op voorwaarden

Klanten die zich gedurende langere tijd en tijdens meerdere incidenten scheldend of intimiderend hebben gedragen, kunnen een toegangsverbod krijgen. Bij een ontzegging kan de persoon bijvoorbeeld alleen op uitnodiging nog op de betreffende locatie komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan. Er kan ook gekozen worden voor een vast contactpersoon.

Straatverbod

Een straatverbod is een gerechtelijk verbod en de verantwoordelijkheid voor de naleving ervan ligt bij de politie. Enjoy & Learn kan dit vorderen in een gerechtelijke procedure. De klant krijgt dan een straatverbod waar hij zich aan moet houden op straffe van een dwangsom per overtreding.

Indienen schadeclaim

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van Enjoy & Learn door de agressor, wordt door Enjoy & Learn op diegene verhaald.

De leidinggevende bepaalt met betrokkene (slachtoffer of getuige) in welke gevallen het agressieregistratieformulier ingevuld wordt.

Het agressieregistratieformulier is als bijlage bij dit protocol bijgevoegd. Het formulier wordt door P&O bewaard in het personeelsdossier.