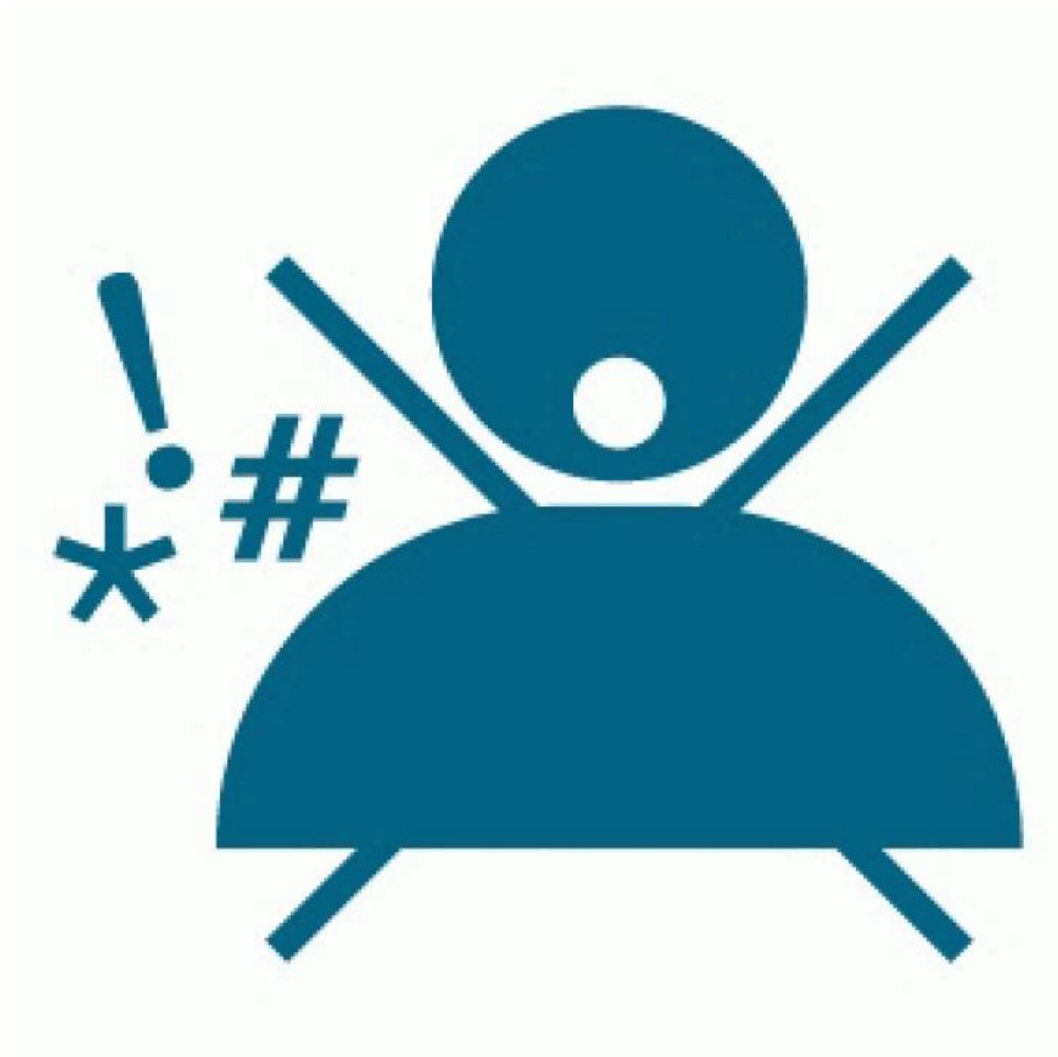


Agressieprotocol

Vanuit de Arbowet (artikel 3) wordt Van Alckmaer verplicht om een beleid te voeren ter bescherming van medewerkers tegen agressie en geweld.

Van Alckmaer accepteert geen agressie/ grensoverschrijdend gedrag en hanteert een Zero-Tolerancebeleid.



Emotie mag, agressie niet!

Inhoud

1. Wat verstaan we onder agressie/ grensoverschrijdend gedrag?	3
2. Aandachtspunten bij (potentiele) agressieve situaties.....	3
3. Vormen van agressie.....	4
4. Procedure bij agressie	4
Telefonische agressie	4
Afspraak op kantoor (in de spreekkamer)	5
Afspraak buiten (bijv. huisbezoek).....	5
6. Opvang en nazorg.....	7
Eerste opvang	7
Vervolg gesprek	7
7. Corrigerende maatregelen tegen de agressor	7

Bijlagen:

Korte handleiding Solo Protect ID

1. Wat verstaan we onder agressie/ grensoverschrijdend gedrag?

- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: krachtige stemheffing, schelden, beledigen, vernederen en ruzie zoeken;
- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken;
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat er iets gedaan wordt;
- Intimidaties door middel van (agressieve) huisdieren;
- Alle vormen van stalking, onder andere; achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag;
- Alle vormen van discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging of ras;
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere; het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden;
- Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken;
- Het opzettelijk toebrengen van letsel/schade aan medewerkers en zijn/haar eigendommen;

Elke medewerker (derden) heeft zijn/haar persoonlijke grens met betrekking tot agressie. Het is belangrijk om niet ieders eigen grens maar één grens te hanteren. Iedere collega moet rekening houden dat 'als jij agressie toelaat, je de lat voor de ander hoger legt'. Daarom moet elke medewerker het agressieprotocol volgen.

2. Aandachtspunten bij (potentiele) agressieve situaties

- Let op gevaar;
- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste;
- Blijf zelf rustig;
- Beantwoord agressie nooit met agressie of geweld;
- Reageer niet alleen op wat er wordt gezegd, maar vooral hoe het gezegd wordt;
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen;
- Voorkom discussie;
- Voorzie een vluchtweg.

Afspraken/ voorbereiding

- Bij huisdieren aan huurder vragen of deze in een andere kamer kunnen worden gezet. Als je het zelf niet nodig acht omdat je het niet bedreigend of lastig vindt, wel aangeven dat het bij Van Alckmaer gebruikelijk is dat wij dat vragen en een andere collega hier eventueel wel op staat.
- Alle klantcontacten, situaties die je meemaakt of opmerkt in het klantvenster vermelden. Voordat je op huisbezoek gaat ook altijd klantvenster goed raadplegen en inschatten of je hier bij voorbaat alleen heen kunt gaan. Bij een twijfel ga dan altijd met zijn tweeën.
- Huisbezoeken naar aanleiding van huurachterstanden, altijd met zijn tweeën.

- BHV-ers controleren en testen regelmatig de alarmknoppen en zorgen ervoor dat iedereen op de hoogte is van de vluchtroutes en wat te doen bij calamiteiten. Ook wanneer er een nieuwe collega is, wordt deze door hen ingelicht.

3. Vormen van agressie

Emotionele of frustratieagressie

De meest voorkomende vormen zijn emotionele of frustratieagressie. Deze vorm van agressie is geboren uit een emotie bijvoorbeeld: boosheid, onmacht, teleurstelling, angst of verdriet. Het belangrijkste van frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Dit doe je door het gesprek samen te vatten, actief te luisteren, begrip tonen, benoem de boosheid, ga pas over op de inhoud als de emoties zijn gezakt.

Instrumentele agressie

Deze agressie is bedoeld om een doel te bereiken, om je zin te krijgen. Het is belangrijk om in een vroeg stadium aan te geven dat dit gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Let op gevaar! Ga weg uit de situatie als je dat nodig vindt. Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek. Laat je niet intimideren en geef de klant de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek of hij stopt met intimideren en wordt wel te woord gestaan.

4. Procedure bij agressie

In verschillende situaties/momenten kan er agressie optreden. Bijvoorbeeld via de telefoon, op kantoor in de spreekkamer of buiten bijv. bij een bewoner thuis.

Telefonische agressie

- Stap 1:** Probeer de klant rustig te krijgen. Lukt dit? Het gesprek wordt voortgezet. Lukt dit niet? Dan naar stap twee.
- Stap 2:** Geef als waarschuwing de grens aan en geef de klant de keuze om dit gesprek rustig voor te zetten of als dat niet lukt het gesprek wordt beëindigd. Blijft de klant agressief? Dan naar stap 3.
- Stap 3:** Geef aan het gesprek te beëindigen en dat de klant mag terugbellen als hij/zij weer rustig is en beëindig het gesprek. Meldt dit incident bij de leidinggevende en registreer dit in klantvenster. Met leidinggevende wordt besproken of er eventuele sancties moeten volgen.

Afspraak op kantoor (in de spreekkamer)

Elke medewerker zet een afspraak met een bewoner in de agenda onder vermelding van naam én adres. Zo kan elke collega achterhalen met wie het gesprek gevoerd wordt.

- Stap 1:** Probeer de klant rustig te krijgen. Lukt dit niet? Dan naar stap twee.
- Stap 2:** Geef als waarschuwing de grens aan en geef de klant de keuze om dit gesprek rustig voor te zetten of als dat niet lukt het gesprek wordt beëindigd. Blijft de klant agressief? Dan naar stap 3.
- Stap 3:** Beëindig het gesprek en verzoek de klant het pand te verlaten. Doet de klant dit niet? Dan stap 4.
- Stap 4:** De klant gaat niet weg. Leidinggevende (als leidinggevende niet aanwezig is een andere collega die beschikbaar is) wordt erbij gehaald. Klant wordt nogmaals verzocht het pand te verlaten. Klant geeft geen gehoor en gaat niet weg? Dan stap 5.
- Stap 5:** Politie wordt ingeschakeld door stil alarm of door leidinggevende. Meldt dit incident bij de leidinggevende (als leidinggevende niet aanwezig was) en registreer dit in klantvenster. Eventuele sancties volgen.

Afspraak buiten (bijv. huisbezoek)

Vorbereiding:

Elke medewerker zet een afspraak met een bewoner in de agenda onder vermelding van naam én adres. Zo kan elke collega achterhalen met wie het gesprek gevoerd wordt en waar je bent.

Soloprotect ID (zie de uitgebreide instructies in de bijlage)

1. Voordat je op huisbezoek gaat zorg je ervoor dat de SoloProtect ID is opgeladen en zet deze aan (druk beide knoppen aan de achterzijde in, je voelt één trilling en ziet op de display een symbool, lampje voelt een trilling en hoort een pieptoon. De ID staat nu aan.). Voer nu een statuscontrole uit om er zeker van te zijn dat de ID werkt. Druk hiervoor twee seconden op de bovenste knop aan de achterzijde. De displaysymbolen knipperen rood en gaan vervolgens ononderbroken groep, oranje of rood branden ter aanduiding van netwerkdekking en batterijlading (dit kan max 20 seconden duren). Wanneer de status van de batterij en de signaalsterkte rood zijn, kun je niet van je ID op aan.
2. Voordat je binnenstapt bij een bewoner laat je via het oranje alarm weten waar je je bevindt. Druk de onderste knop aan de achterzijde in totdat je drie korte trillingen voelt. Wanneer de lampjes en het display beginnen te knipperen, spreek je de locatie in (straatnaam, huisnummer en postcode in). Het display wordt ononderbroken oranje om aan te geven dat je nog tien seconden de tijd hebt voordat de opname wordt beëindigd.
Deze opname wordt opgeslagen en alleen beluisterd als er sprake is van een 'rood alarm' om te achterhalen waar je bent.

Op huisbezoek:

- Stap 1:** Probeer de klant rustig te krijgen. Lukt dit niet? Dan naar stap twee.
- Stap 2:** Geef als waarschuwing de grens aan en geef de klant de keuze om dit gesprek rustig voor te zetten of als dat niet lukt het gesprek wordt beëindigd. Blijft de klant agressief? Dan naar stap 3.
- Stap 3:** Beëindig het gesprek en verlaat de woning. Lukt dit niet? Druk twee seconden op de rode knop van de SoloProtect ID. Je voelt nu drie korte trillingen en het alarmsymbool wordt weergegeven. Nu is het 'rood alarm' geactiveerd en is de oproep doorverbonden met de alarmcentrale. Wanneer je vervolgens twee trillingen voelt dan ben je daadwerkelijk doorverbonden met de alarmcentrale. Deze twee trillingen worden iedere tien seconden herhaald, zolang als er verbinding is.
- Als het 'alarm rood' is geactiveerd wordt het gesprek beluisterd en beoordeeld door een medewerker van SoloProtect. Hulp is onderweg.
- Wil je een 'rood alarm' annuleren, geef dan eerst aan de alarmcentrale door dat je veilig bent, waarna je nogmaals de knop indrukt totdat je twee lange trillingen voelt.
- Wanneer SoloProtect ID aan een nekkoord wordt gedragen en met geweld bij de gebruiker wordt weggetrokken, wordt automatisch een 'rood alarm' geactiveerd.*
- Stap 4:** Probeer met de agressor in gesprek te blijven tot er hulp komt. Bij extreme agressie kan "alles" worden toegezegd om de veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van de woning etc.).
- Stap 5:** Bel de leidinggevende om het incident te melden en bel indien nodig de politie.
- Stap 6:** Het incident wordt gemaild aan alle collega's van Van Alckmaer en in het klantvenster vermeld.

5. Opvang en nazorg

Agressie kan veel impact hebben. Van Alckmaer moet daarom goede nazorg leveren.

Eerste opvang

Direct na het incident neemt de leidinggevende de betrokken medewerker(s) apart het incident na te bespreken. Iedereen kan zijn/haar emoties kwijt en je vormt samen een duidelijker beeld. De medewerker(s) moeten de ruimte krijgen om zich te herstellen en zich weer veilig te voelen. In dit gesprek wordt ook besproken welke mogelijke sancties ingezet worden. Als de medewerker(s) aangifte willen doen, is de leidinggevende hierbij aanwezig.

- Hoe voelt iemand zich? Wat heeft de meeste indruk gemaakt?
- Praktische zaken regelen?
- Partner bellen?

Vervolg gesprek

Vaak is één gesprek niet voldoende het incident te verwerken. Leidinggevende informeert na een paar dagen of nog verdere nazorg nodig is. Zo kan bijv. slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de Arbo-arts.

Het is heel normaal dat het verwerken van het incident tijd nodig heeft. De meeste mensen verwerken de schok op eigen krachten en met steun van de omgeving. De verwerking van een schokkende gebeurtenis verloopt bij iedereen ongeveer hetzelfde, er zijn drie fases te onderscheiden: ontlading, doorwerking en herstel.

De volgende klachten kunnen ontstaan;

- Lichamelijke ongemakken
- Geïrriteerdheid, plotselinge huilbuien, nare dromen
- Onveilig gevoel
- Gevoelens van schuld en schaamte

Het incident wordt ook gemeld aan de andere collega's. De situatie wordt tijdens een eerst volgend overleg besproken.

1. Corrigerende maatregelen tegen de agressor

Als een klant zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk dat 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(s) passend is/zijn.

Mogelijke sancties kunnen zijn;

1. *Waarschuwing geven*

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

2. Orde gesprek houden

Het orde gesprek 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. Ook worden de consequenties aangegeven als het gedrag niet wordt aangepast, dit wordt per brief bevestigd en in het systeem vastgelegd.

Wanneer de agressie wordt veroorzaakt door een fout van de organisatie, dan rechtvaardigt dit het gedrag niet. De fout wordt hersteld en toegegeven.

3. Aangifte of melding doen bij de politie

In gevallen waarbij sprake is van (ernstige) dreiging en/of fysieke agressie kan er aangifte gedaan worden. De leidinggevende begeleidt de medewerker hierbij en er wordt geen privé adres van medewerker gebruikt, maar het adres van Van Alckmaer.

4. Toegang tot het kantoor ontzeggen

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

Klanten die zich gedurende langere tijd en tijdens meerdere incidenten scheldend of intimiderend hebben gedragen, kunnen een kantoorverbod krijgen. Bij een ontzegging kan de klant 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 bij de corporatie.

5. Straatverbod

Een straatverbod is een gerechtelijk verbod en de verantwoordelijkheid voor de naleving ervan ligt bij de politie. Van Alckmaer 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.

6. Ontbinding huurovereenkomst

Bij extreme agressie of bedreiging tegen een medewerker kan de huurovereenkomst worden ontbonden via de rechter.

7. Indienen schadeclaim

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