

# Agressieprotocol

Woonforte 



april 2017

<b>Agressieprotocol .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Omgaan met agressief gedrag .....</b>	<b>5</b>
2.1 Reageren op frustratieagressie.....	5
2.2 Reageren op instrumentele agressie/ agressie op de persoon .....	6
<b>3 Opvang en nazorg.....</b>	<b>12</b>
<b>4 Corrigerende maatregelen tegen de agressor .....</b>	<b>15</b>
4.1 Waarschuwing geven.....	16
4.2 Ordegesprek houden .....	16
4.3 Uitzetting kantoor .....	16
4.4 Aangifte of melding doen bij de politie .....	16
4.5 Contact onder voorwaarden/ contactverbod/ straatverbod.....	17
4.6 Geen reparaties .....	18
4.7 Ontbinding huurovereenkomst.....	18
4.8 Gevolgen voor toewijzing .....	18
4.9 Indienen schadeclaim .....	18
<b>5 Registratie en periodieke evaluatie.....</b>	<b>19</b>

Bijlagen:

Incidentmelding

## Samenvatting agressieprotocol



### We tolereren geen agressie en geweld. Tips:

- jouw veiligheid en die van collega's staan altijd voorop
- soms is weglopen het beste, zorg dat je weg kunt en/of alarm kunt slaan
- blijf rustig, antwoord zelf niet met agressie of geweld
- breek een onmogelijk gesprek af

### Bij frustratieagressie

- luister, toon begrip en vat samen
- geef aan dat gedrag onacceptabel is, ondanks misschien terechte boosheid

### Instrumentele agressie/ agressie op de persoon

- herhaal steeds weer de werkelijke situatie
- is er sprake van een eis? Zo ja, benoem het ook als zodanig: u eist onder bedreiging van ...
- stel de klant voor de keuze: het gesprek wordt alleen voortgezet bij rustiger gedrag

### Bij witte boorden agressie

- benoem en begrens het gedrag
- leg kort de werkwijze uit, maar ga niet in discussie
- houd de regie in het gesprek

### Onvoorspelbaar gedrag

Soms zijn mensen onder invloed van drugs en/of alcohol, of hebben een psychische stoornis.

- probeer geen andere benadering aan te gaan dan anders, maar houd het gesprek kort
- aarzel niet, roep hulp in
- probeer hulpverleners van deze klant aanwezig te laten zijn bij vervolgesprekken

### Gebruik de alarmknop als je je bedreigd voelt.

ELS voert de regie bij agressie-incidenten, we helpen elkaar. Tot slot:

- ga geen risicogesprek aan als je alleen bent op straat of in een huismeesterkantoor
- vul een incidentenformulier in, er wordt altijd actie ondernomen (waarschuwing, ordegesprek, aangifte/melding politie, toegangsverbod, etc.)
- dit is slechts een samenvatting, neem het hele agressie-protocol in ieder geval één keer helemaal door (zie handboek P&O)
- heb je nog vragen of opmerkingen, neem contact op met je leidinggevende of P&O

# 1 Inleiding

Woonforte wil haar medewerkers én medewerkers van bedrijven die namens of in opdracht van Woonforte werkzaamheden verrichten, zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld, en ook tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat we agressie en geweld niet tolereren. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat.

Een definitie van agressie:

*Agressie is iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander of op het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade.*

Voorbeelden zijn:

<b>Verbale agressie</b>	<b>Bedreiging/intimidatie</b>	<b>Geweld</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitschelden</li><li>• Beledigen</li><li>• Treiteren</li><li>• Kleineren</li><li>• Beschuldigen</li><li>• Uitlokken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Jij"</li><li>• (Non) verbaal dreigen</li><li>• Dreigen met geweld</li><li>• Dwingen of verhinderen het werk te doen</li><li>• Intimideren</li><li>• Discrimineren</li><li>• Seksuele intimidatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schoppen/Slaan</li><li>• Beetpakken</li><li>• Trekken</li><li>• Vernielen</li><li>• Voorwerpen gooien richting medewerker</li></ul>

We vinden een goede dienstverlening belangrijk en zetten ons in om de klant zo goed mogelijk te behandelen. We helpen elkaar daarbij; de medewerkers van ELS zijn geen afhouders van problemen en kunnen rekenen op hun collega's. Soms worden klanten boos door de kwaliteit van dienstverlening. Als de kwaliteit van ons werk goed is, is er minder reden (frustratie) agressief gedrag aan te trekken.

Zo kan agressief gedrag voortkomen uit:

- heen en weer sturen van de klant
- onduidelijk of langlopend besluitproces
- onduidelijk informatie- en regelgeving
- niet klantgerichte houding

Hoe dit te voorkomen:

- we leveren werk/diensten van goede kwaliteit
- we reageren tijdig en geven de juiste informatie
- we zorgen voor een goede organisatie

Dit agressieprotocol richt zich op preventie, beheersing en nazorg. In dit eerste hoofdstuk (inleiding) beschrijven wij hoe wij denken over agressie en geweld. In hoofdstuk 2 beschrijven wij welke vormen te onderscheiden zijn en hoe te handelen tijdens incidenten. In hoofdstuk 3 staat hoe we de opvang regelen van de betrokken medewerker(s). In hoofdstuk 4 beschrijven we hoe we omgaan met de agressor. Tot slot bespreken we in hoofdstuk 5 het belang van de registratie van incidenten om deze jaarlijks te kunnen evalueren. Als bijlage tot slot het meldingsformulier.

Dit agressieprotocol is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol. Belangrijk is dat er in elk team goede werkafspraken en procedures gemaakt worden hoe agressie voorkomen kan worden. Daarnaast blijft het belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden.

*I.v.m. de leesbaarheid bedoelen we met 'hij' 'hij of zij'*

## 2 Omgaan met agressief gedrag

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en moeten we hier adequaat op reageren. We beschrijven achtereenvolgens een aantal algemene aandachtspunten, vervolgens aandachtspunten per soort agressie. Tot slot beschrijven we stapsgewijs de procedure 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 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 kan versterken.
- Zorg ervoor dat je in de spreekkamers aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtweg en/of alarmknop bereikbaar is.

### **2.1 Reageren op frustratieagressie**

Het gaat hier om een reactie op contacten met de organisatie: de dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen. 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 klant uitrazen en probeer daarna samen te vatten 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 procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

## 2.2 Reageren op instrumentele agressie/ agressie op de persoon

Het gaat hier om een vorm van agressie waarmee de klant probeert zijn doel te bereiken. Belangrijk bij instrumentele agressie is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat, dat 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 situatie als jij dat nodig acht.
- 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 hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

## 2.3 Reageren op witte boorden agressie

Bij deze vorm van agressie gaat het om het omdraaien van macht. Dit wordt subtiel opgebouwd. Hoe langer je hierin zit, hoe moeilijker het wordt om deze vorm van agressie te beëindigen. De klant komt vanuit een hoge positie aangevlogen. De klant is welbespraakt en weet goed wat de mogelijkheden zijn.

Effectieve reacties zijn:

- Benoem het gedrag.
- Begrens het gedrag.
- Leg kort de werkwijze uit, maar ga niet in discussie
- Houd de regie in het gesprek.

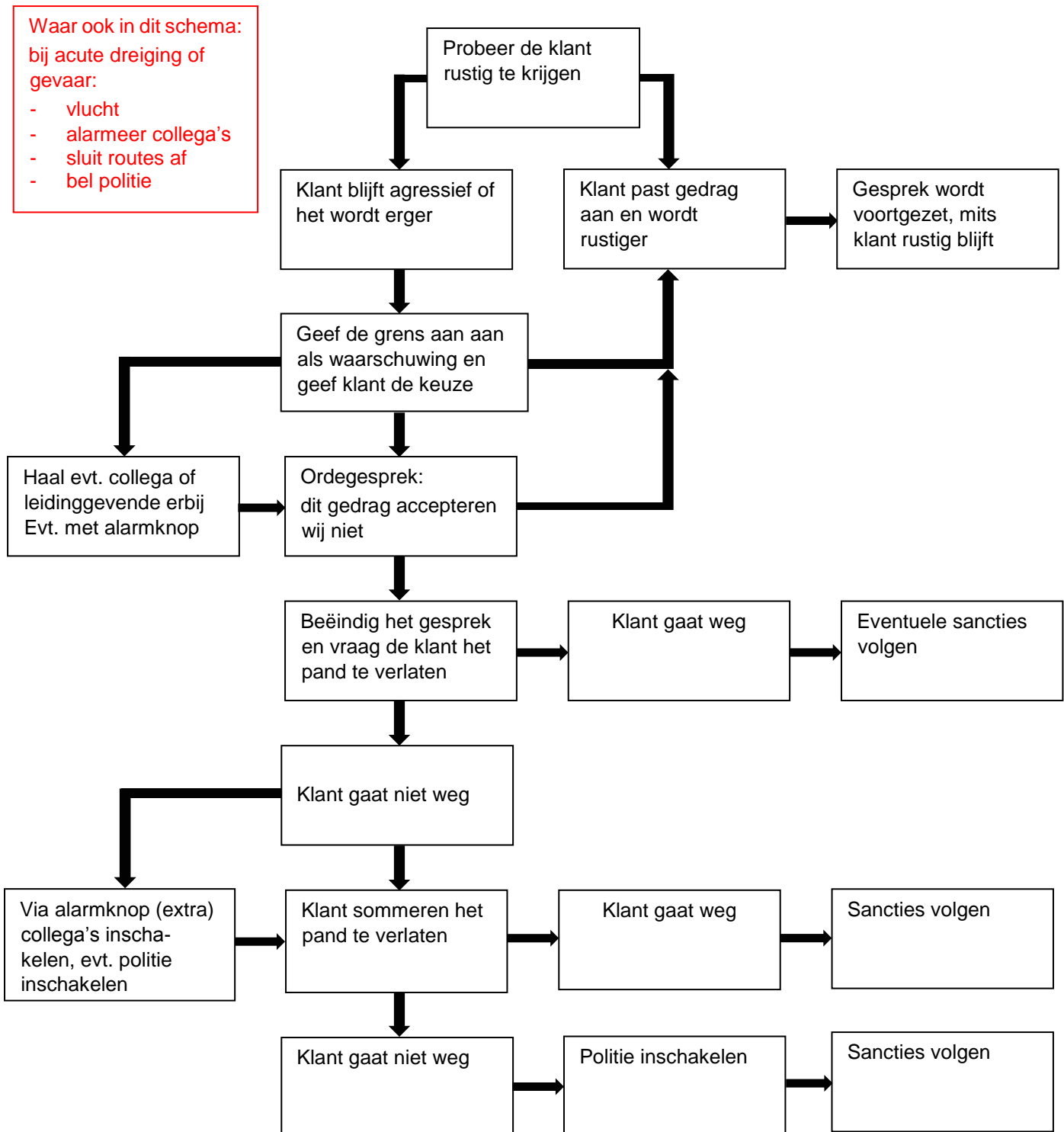


## Tot slot

Soms kan het zo zijn dat mensen onder invloed zijn van drugs en/of alcohol, of een psychische/psychiatrische stoornis hebben. Op onberekenbaarheid na zijn er geen herkenningen aan te geven. Effectieve reacties zijn:

- Probeer geen andere benadering aan te gaan dan anders.
- Probeer te achterhalen wat de aanleiding is tot dit gedrag.
- Houd het gesprek kort met als doel de klant het kantoor te laten verlaten.
- Aarzel niet, roep hulp in.
- Probeer andere hulpverleners van deze klant aanwezig te laten zijn bij vervolgesprekken.

## 2.4 Procedures bij agressie: Op kantoor



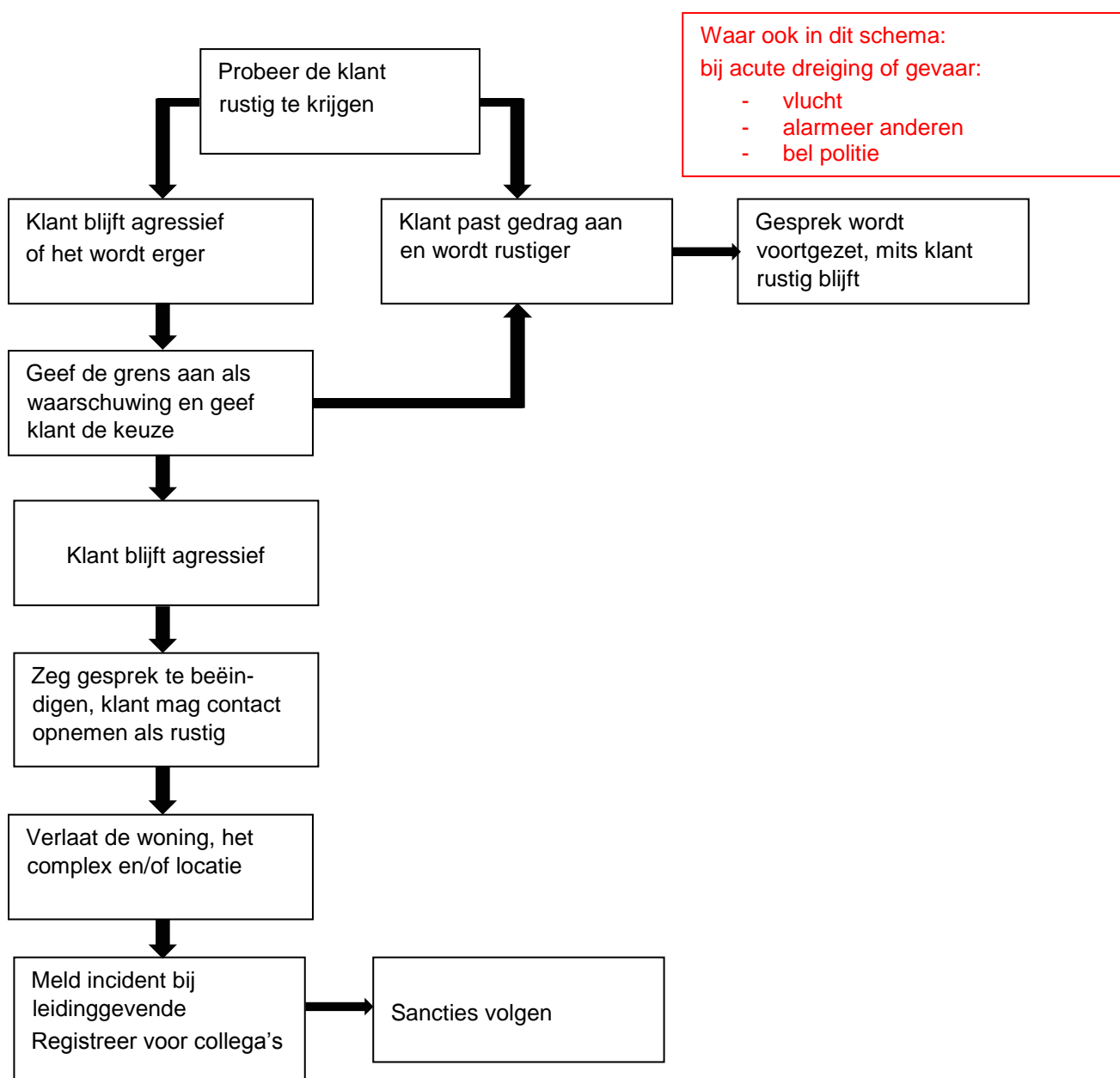
De drie spreekkamers in Alphen en de balie in Boskoop zijn voorzien van een alarmknop onder het bureaublad en camera's. Verder wordt in spreekkamer 1 in Alphen naast beeld- ook geluidsopnames gemaakt. Het indrukken van de alarmknop geeft een alarm bij ELS.



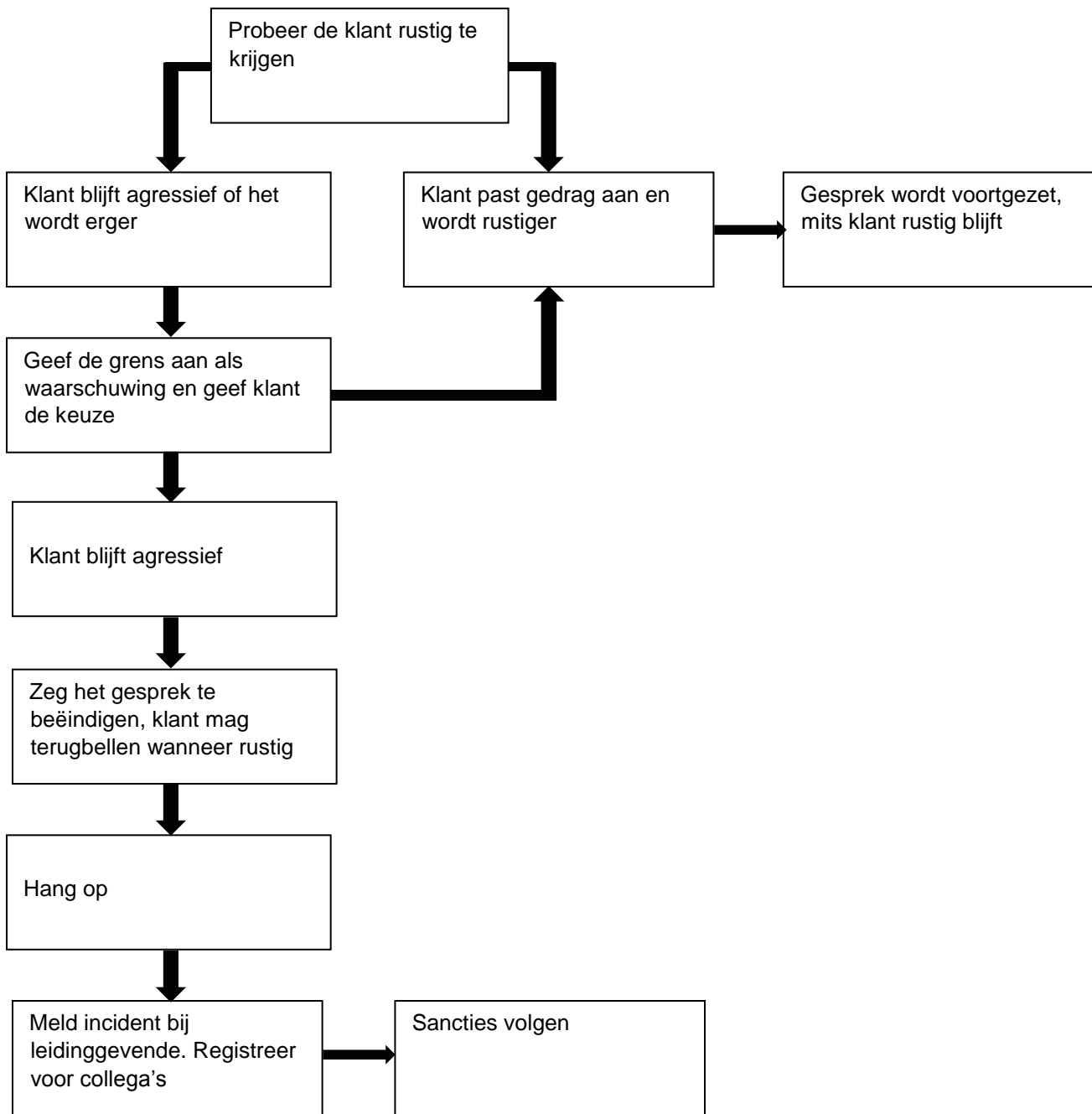
De dienstdoende medewerkers ELS gaan meteen poolshoogte nemen, houden de regie en schakelen zonnodig de politie in.

### In bijvoorbeeld een woning of complex

- Respecteer de omgeving van de klant, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen.
- Wanneer bekend is dat het adres een risicolocatie is, zorg dat anderen weten dat je daar een afspraak hebt en ga er niet alleen naar toe (met een collega of de wijkagent).
- Zorg dat je altijd een mobiele telefoon bij je hebt.
- 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 eventueel leidinggevende in.



## Telefonische agressie



Het telefonisch keuzemenu start met de mededeling 'dit gesprek **kan** worden opgenomen'. Dit vanuit de gedachte dat dit de beller af kan remmen qua mogelijke verbale agressie. Ook kan dit nuttig zijn bij strafvervolgning als er sprake is van ernstige bedreiging. Neem het gesprek daarom altijd op als jouw telefoon daartoe is uitgerust.

## **Agressie via sociale media**

We monitoren uitingen over Woonforte via sociale media. Als via sociale media grensoverschrijdende berichten zijn geplaatst, reageren we één keer met de melding 'wij tolereren geen agressieve, beledigende of bedreigende uitingen via sociale media'. We gaan geen verdere discussie aan via de sociale media. Onze verdere reactie is conform het protocol, van registratie van het incident, opvang/nazorg indien van toepassing als het over een individuele medewerker gaat, tot maatregelen zoals genoemd in hoofdstuk 4. In het geval het een individuele medewerker betreft, dan handelt de direct leidinggevende dit incident af. In het geval het gedrag gericht is op Woonforte in het algemeen, dan handelt de betreffende teammanager Wonen dit af.

## **Agressie in het huismeesterkantoor / complex**

Onze huismeesterkantoren hebben maar één vluchtweg en zijn daarom niet geschikt als locatie om risico-gesprekken te houden. Als de huismeester inschat dat een gesprek met een klant kan escaleren, dan voert hij het gesprek bij voorkeur op kantoor van Woonforte of in een openbare ruimte. De huismeester voert dit gesprek niet alleen maar vraagt er een collega of de wijkagent bij.

Verder zijn op een aantal locaties camera's aanwezig die vooral preventief bedoeld zijn maar in geval van een calamiteit als bewijs kunnen dienen (ook bij inbraak). Tot slot hangen gedragsregels in de vorm van cartoons in de huismeesterskantoren.

## **Agressie op straat**

Wanneer bij medewerkers bekend is of het vermoeden bestaat, dat zij na kantoortijd worden opgewacht, is het verstandig de directie en de leidinggevende te informeren. We kunnen dan in overleg maatregelen treffen, zoals gezamenlijk het pand verlaten, dan wel direct de politie inschakelen.

## **Bedreiging via derden**

Incidenteel komt het voor dat (ex-)huurders in aanwezigheid van derden (bijvoorbeeld maatschappelijk werk, zorgverleners, politie) bedreigingen uiten t.a.v. Woonforte en/of individuele medewerkers van Woonforte. Uitgangspunt is dat we in overleg met de melder maatregelen treffen. In de regel zal dit een melding en/of aangifte zijn bij de politie, naast maatregelen om medewerkers te beschermen. Een getuigenverklaring van de derde partij maakt een aangifte sterker.

## **Extreme incidenten**

We spreken van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of een bommelding. Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie. De exacte procedure valt onder het calamiteitenplan en voert de BHV ploeg uit.

- Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng de veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Gebruik het alarm om de politie te (laten) waarschuwen.
- 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 eigen 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.
- Sein de bedrijfshulpverleners is, zij kunnen eventueel het pand laten ontruimen.
- Probeer op kenmerken van de dader te letten en noteer deze als dat kan.

## **3 Opvang en nazorg**

We vinden een goede opvang van de betrokken medewerker(s) noodzakelijk. Dit is primair een taak van de leidinggevende. Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door de werkgever. Hier volgt een opvangmodel in drie stappen.

### **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 dan zijn/haar emoties kwijt en er krijgt een duidelijker beeld van het gebeurde. De direct betrokken medewerkers 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, bijvoorbeeld collega's die bijgesprongen of klanten in de wachtruimte. In dit opvanggesprek bespreken we welke mogelijke sancties we inzetten. Als we aangifte doen, begeleiden we de medewerker daarbij. Ook bespreken we praktische zaken, bijvoorbeeld het werk overnemen of de medewerker naar huis brengen. Partner of huisgenoten brengen we eventueel op de hoogte van de situatie.

## **Vervolggesprekken**

De opvang van een medewerker (slachtoffer) blijft niet bij dit ene gesprek. Verwerking van een incident kan een lange tijd duren en we begeleiden een medewerker daar zo goed in. De leidinggevende informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Na 2 of 3 maanden volgt het laatste gesprek en wordt besproken of er nog klachten zijn en of er professionele hulp wenselijk is. Zo kan bijvoorbeeld slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de bedrijfsarts. Ook neemt de manager P&O contact op met de medewerker om te vragen of hij tevreden is over de opvang en afhandeling naar de agressor. In overleg met de betrokken medewerker bespreken we het voorval in het werkoverleg. Daarbij kijken we wat we ervan kunnen leren voor een volgende keer.

## Opvangmodel in drie stappen:

**Eerste opvang** direct na het incident: door leidinggevende. Bij afwezigheid wordt andere leidinggevende ingeschakeld

- Hoe voelt iemand zich? Wat heeft meeste indruk gemaakt?
- Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie?
- Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen)
- Organiseren steun bijvoorbeeld partner bellen
- Eventueel afhandeling naar klant bespreken
- Melding in systeem zetten
- Eventuele sancties naar de klant nemen

**Tweede gesprek 1** tot 3 dagen na de gebeurtenis

- Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd?
- Hoe voelt iemand zich nu?
- Aanvullende informatie geven over verwerking
- Signaleren klachten: hoe gaat medewerker om met gebeurtenis?
- Steun en structuur (praktische zaken regelen)
- Afhandeling bespreken
- Eventuele sancties naar klant nemen

**Derde en laatste gesprek:** circa 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

## 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 door het gebeurde. Daarna gaan mensen nadenken over de gebeurtenis en zijn er veel mee bezig. Deels onbewust door dromen, herbelevingen en herinneringen. Het kan bijdragen aan het verwerkingsproces door er met anderen over te praten.

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
- onveiligheidsgevoelens
- 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. Bij een klein percentage mensen houden de klachten langdurig aan en kan krijgt iemand een posttraumatische stress stoornis. De meeste mensen verwerken de schok op eigen kracht en met steun van de omgeving. Het verwerken gebeurt juist door (geleidelijke) 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*. De heftigheid en tijdsduur van deze fasen lopen sterk uiteen.

## 4 Corrigerende maatregelen tegen de agressor

Als een klant zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk om daar als organisatie sancties tegenover te stellen. In overleg met de betreffende medewerker bekijken we na afloop van een gesprek of incident of een sanctie, en zo ja welke sanctie passend is. Zeker bij instrumentele agressie is het een signaal naar de agressor dat we het gebruikte gedrag niet accepteren.

### Mogelijke sancties zijn:

- waarschuwing geven
- ordegesprek houden
- uitzetting kantoor
- aangifte of melding doen bij de politie
- contact onder voorwaarden/ contactverbod/ straatverbod

- geen reparaties
- ontbinding huurovereenkomst
- gevolgen voor toewijzing
- indienen schadeclaim

#### **4.1 Waarschuwing geven**

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

#### **4.2 Ordegesprek houden**

Het ordegesprek met de agressor wordt gevoerd door twee managers (de direct leidinggevende en een andere leidinggevende) en eventueel de betrokken medewerker. In het gesprek komt vooral het gedrag van de agressor aan bod. Wij geven aan dat dit gedrag niet accepteren en dat wij verwachten dat de klant zich anders gaat gedragen en eventueel excuses aanbiedt. Ook geven we consequenties aan als de klant het gedrag niet aanpast, bevestigen dit per brief en leggen het in het systeem vast.

Wanneer de agressie veroorzaakt is door een fout van een 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.

#### **4.3 Uitzetting kantoor**

Bij onacceptabel gedrag kunnen we een klant sommeren het pand te verlaten.

#### **4.4 Aangifte of melding doen bij de politie**

In gevallen waarbij sprake is van (ernstige) dreiging en/of fysieke agressie doen we aangifte. Indien de politie bij een incident ter plaatse komt, doen we in principe direct aangifte, omdat de dader dan gelijk aangehouden kan worden.

Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolging van de agressor. Het is afhankelijk van de situatie of dit een adequate reactie is. De leidinggevende voert hierin de regie. Het heeft de voorkeur dat de medewerker zelf aangifte doet. De kwaliteit van de aangifte is dan beter, en de impact van het incident is duidelijker vast te stellen. De leidinggevende begeleidt de medewerker desgewenst bij de aangifte. We verstrekken geen privéadres van de medewerker, maar het adres van Woonforte.

Overigens is het ook mogelijk dat de leidinggevende aangifte doet. Daarbij moet wel de naam van het slachtoffer van het incident worden opgenomen in de aangifte. Ook zal het slachtoffer



over het algemeen op een later tijdstip als getuige gehoord worden en een verklaring afleggen. Zie voor meer informatie de werkinstructie 'werkgever/werknemer bij aangifte/melding bij agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak', zie intranet, handboek P&O, met een link naast het agressieprotocol. De manager P&O kan hierin adviseren.

Het is belangrijk om bij de aangifte te melden dat het om een VPT-zaak gaat (Veiligheid Publieke Taak), zodat de melding een hogere prioriteit krijgt bij politie en Openbaar Ministerie. In zeer bijzondere situaties, bijvoorbeeld als de medewerker gegronde redenen heeft om te vrezen voor represailles, kan een verzoek gedaan worden om de aangifte (deels) anoniem te doen, een zogenaamde aangifte onder nummer. De hulpofficier van justitie beslist over de (on)mogelijkheden hiervan tijdens een intakegesprek met degene die aangifte doet.

Het doen van een melding i.p.v. aangifte betekent dat de politie in kennis wordt gesteld. Hierop volgt geen strafvervolgning, maar de politie legt 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.

#### **4.5 Contact onder voorwaarden/ contactverbod/ straatverbod**

Het is mogelijk dat we voor bepaalde tijd een contactverbod opleggen, zowel een telefonisch verbod als een toegangsverbod tot het gebouw en/of huismeesterkantoor. Contact is dan alleen via mail of schriftelijk mogelijk of op uitdrukkelijke uitnodiging.

Een contactverbod melden we bij de politie en leggen we op:

- indien de klant al eerder een waarschuwingsbrief en/of een ordegesprek (verslag van maken) heeft gehad, beiden dienen aangetekend aan de klant te worden verstuurd
- direct bij intimideren, ernstig verbaal geweld, handtastelijk zijn, dreigen met geweld of geweld gebruiken, levensbedreigingen, vandalisme of vernieling aan de balie/spreekkamer/huismeesterkantoor

De periode van ontzegging is in beginsel 3 tot 6 maanden.

Na afloop van de ontzegging nodigen we de klant uit voor een gesprek met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende. Hieruit moet blijken of we de ontzegging kunnen opheffen of juist moeten verlengen. Als de klant niet op de uitnodiging ingaat dan verlengen we het verbod.

In het uiterste geval, bij aanhoudende dreiging, is het mogelijk om bij de rechter een straat- en/of contactverbod aan te vragen. Een straatverbod is een gerechtelijk verbod en de verantwoordelijkheid voor de naleving ervan ligt bij de politie. De klant krijgt dan een straatverbod waar hij zich aan moet houden op straffe van een dwangsom per overtreding.

#### **4.6 Geen reparaties**

Een mogelijke maatregel is dat Woonforte voor een bepaalde tijd geen reparaties uitvoert. Dit geldt niet voor dringende reparaties waardoor andere bewoners gedupeerd kunnen raken. In dat geval worden veiligheidsmaatregelen richting aannemer getroffen. Voor het dagelijks onderhoud is de huurder gedurende deze periode zelf verantwoordelijk voor de reparaties en de kosten die hieruit voortvloeien. Het niet uitvoeren van reparatieverzoeken kan samen gaan met een contactverbod.

We voeren geen reparatieverzoeken uit:

- als de klant al eerder een waarschuwingsbrief en/of ordegesprek kreeg
- direct bij intimideren, ernstig verbaal geweld, handtastelijk zijn, dreigen met geweld of geweld gebruiken, levensbedreigingen, vandalisme of vernieling aan de balie/sprekkamer/huismeesterkantoor.

#### **4.7 Ontbinding huurovereenkomst**

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

#### **4.8 Gevolgen voor toewijzing**

Het is mogelijk om sancties in het toewijzingsbeleid in te zetten. Zo kan een agressieve huurder een nieuwe woning geweigerd worden, zolang hij als agressief bekend staat.

#### **4.9 Indienen schadeclaim**

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van Woonforte door de agressor, verhaalt Woonforte op de agressor.

## 5 Registratie en periodieke evaluatie

Ondanks de nodige maatregelen ter preventie zal agressie nooit helemaal uit te sluiten zijn. Ter preventie en waarschuwing van collega's is registratie in het primaire systeem noodzakelijk. Een melding moet kort en bondig zijn met daarin de oorzaak, het verloop en de afronding en een verwijzing bevatten naar de betreffende collega voor meer informatie.

Daarnaast vragen we de medewerkers om bij elk agressie-incident een meldingsformulier in te vullen. De leidinggevende informeert via dit formulier het verantwoordelijke MT-lid, eventuele andere collega's en de manager P&O.

De manager P&O agendeert jaarlijks de registratie en analyse van agressiemeldingen, zowel voor het WDM, MT als de OR. De onderliggende stukken publiceren we daarna (anoniem gemaakt) op intranet, zodat medewerkers kunnen zien wat we doen met de meldingen. Ook bekijken we dan of aanpassingen nodig zijn in het protocol.

De manager P&O is aanspreekpunt voor veranderingen en aanpassingen in het protocol. Aanpassingen gebeuren in overleg met leidinggevenden en na instemming van de OR. Tot slot bespreken teammanagers het agressieprotocol regelmatig in het werkoverleg.

**Incidentenformulier agressie** (in te vullen door betrokken medewerker), datum:.....

1. Gegevens incidentenmelder

Naam: .....

Functie: .....

Afdeling: .....

Betrokkene is:	
Werknemer	<input type="radio"/>
Uitzendkracht	<input type="radio"/>

NAW-gegevens betrokkenen klant
.....
.....
.....

2. Omschrijving van het incident

.....

.....

.....

**In te vullen door leidinggevende**

3. Genomen maatregel

.....

.....

.....

Datum van afhandeling:.....

Welke maatregelen moeten er nog worden getroffen:.....

.....

.....

4. Evaluatie incident / wat ging goed, wat kon beter, ook in voortraject

.....

.....