

Agressieprotocol



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Doel	4
3.	Agressie en geweld Arbowet (art. 1 lid 3 sub f)	5
4.	Protocol	6
	1. Ten aanzien van het incident	6
	2. Ten aanzien van de dader	6
	3. Ten aanzien van het slachtoffer	7
Bijlage 1	Huisregels Maatvast	8
Bijlage 2	Brief waarschuwing bezoek	9
Bijlage 3	Brief toegangsverbod	10
Bijlage 4	Agressieregistratieformulier	11
Bijlage 5	Nazorgformulier	12

1. Inleiding

Dit Agressieprotocol biedt een referentiekader voor alle mensen die bij Maatvast werken en geeft aan hoe om te gaan met agressie die voor een medewerker¹, vrijwilliger of diens collega bedreigend is.

Allereerst wordt omschreven wat wij als Maatvast verstaan onder agressie en welke vormen van agressie er zijn. Er worden aandachtspunten omschreven die in een dergelijke situatie kunnen voorkomen en het omschrijft hoe te handelen in een situatie die dreigt te escaleren.

¹ Waar medewerker staat wordt ook bedoeld stagiair, uitzendkracht, vakkracht

2. Doel

Maatvast streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die bij Maatvast werken.

Medewerkers en vrijwilligers moeten zich prettig en veilig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar en de bezoekers om kunnen gaan.

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom hanteert Maatvast een Zero- Tolerancebeleid ten aanzien van agressie, geweld en intimiderend gedrag.

Agressie en geweld kunnen leiden tot werkstress en gezondheidsklachten en op termijn zelfs tot een burn-out of depressie.

Toch kan het voorkomen dat situaties uit de hand lopen. Dan dient hier adequaat op gereageerd te worden. In dit document worden algemene aandachtspunten beschreven en vervolgens is stapsgewijs vastgelegd hoe om te gaan met agressie en geweld door derden.

3. Agressie en geweld Arbowet (art. 1 lid 3 sub f)

Onder agressie en geweld verstaat de Arbowet het volgende:

Voorvallen waarbij een medewerker **psychisch of fysiek** wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Maatvast tolereert de onderstaande vormen van agressie in ieder geval niet en hanteert daarmee een Zero-Tolerancebeleid:

- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: krachtige stemverheffing, schelden, beledigen, vernederen, 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 iets gedaan wordt;
- Intimidatie 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 diens eigendommen;
- Alle hierboven genoemde vormen van agressie zijn eveneens van toepassing indien geuit naar eventuele bezoekers van de Maatvast.

Let op:

Iedereen heeft zijn eigen grenzen, normen en waarden met betrekking tot agressie. Het is belangrijk om niet ieders eigen grens maar één gezamenlijke grens te hanteren.

Iedere medewerker dient er rekening mee te houden dat als 'jij agressie toestaat, je de lat voor je collega's hoger legt'.

Iedere medewerker wordt geacht om het agressieprotocol strikt te hanteren.

4. Protocol

4.1 Ten aanzien van het incident

- **Acute hulp:** Acute hulp schakel je in door (indien aanwezig) de hulp van een collega in te roepen of 112 te bellen;
- **Veiligheid:** als het incident uit de hand loopt en de dader niet gekalmeerd en buitengesloten kan worden, vlucht je naar een afsluitbare ruimte;
- **Melding:** de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenst gedrag meldt dit direct bij zijn leidinggevende, die direct de HR manager hiervan op de hoogte brengt en de melding dezelfde dag afhandelt;
- **Registratie:** de werknemer vult samen met de leidinggevende het registratieformulier agressie in. Als hij hier niet toe in staat is doet de leidinggevende dat samen met hem;
- **Inspectie SZW;** als het slachtoffer in het ziekenhuis wordt opgenomen (of erger), meldt de HR preventiemedewerker het incident onverwijld telefonisch bij de Inspectie SZW (telefoonnummer: **0800-5151**) gevolgd door een schriftelijke melding via www.inspectieszw.nl;
- **Aangifte:** bij een strafbaar feit doet de medewerker aangifte bij de politie, indien nodig met ondersteuning van leidinggevende, HR manager of directie;
De volgende zaken zijn altijd ontoelaatbaar en vragen om aangifte bij de politie:
 - Fysiek geweld.
 - Bedreiging met (wapen)geweld
 - Afpersing of diefstal met geweld.
 - Gijzeling.
- **Beoordeling:** de directie beoordeelt de melding en bepaalt welke actie er moet worden genomen;
- **Communicatie:** de directie informeert collega's, melder (onder andere over de uitgevoerde actie) en raad van Toezicht en aangifte bij de politie.

4.2 Ten aanzien van de dader

- **Aanspreken:** de dader wordt direct na vertoon van het agressieve gedrag door de medewerker aangesproken op zijn gedrag. Als deze daar niet toe in staat is, doen zijn collega's of leidinggevende dat. Daarbij wordt gewezen op de huisregels die zichtbaar zijn opgehangen in de ruimte en de eventuele consequenties bij herhaling van het gedrag;
- **Waarschuwing:** bij herhaling van het agressieve gedrag, nodigt de leidinggevende de dader uit voor een gesprek, waarin hij een formele waarschuwing krijgt. Van dat gesprek ontvangt de dader een aangetekende brief met versla;
- **Bemiddeling:** wanneer er sprake is van een conflict tussen twee of meer collega's regelt de leidinggevende indien nodig bemiddeling door HR, of een professionele mediator;

- **Sanctie:** indien de dader nogmaals agressief gedrag vertoont, krijgt deze een sanctie opgelegd
mogelijke sancties zijn;
 - waarschuwing geven
 - ordergesprek houden
 - uitzetting uit de locatie
 - aangifte of melding doen bij de politie
 - toegang tot de locatie ontzeggen
 - beëindiging van de samenwerking (vrijwilligers/ huurders)
 - indienen van een schadeclaim
- **Klacht:** de agressief bejegende medewerker kan een formele klacht indienen, deze wordt volgens de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen afgehandeld. (zie *beleid ongewenste omgangsvormen* hoofdstuk 10 www.maatvast.nl)

4.3 Ten aanzien van het slachtoffer

- **Begeleiding:** de leidinggevende regelt de praktische zaken, zoals: EHBO, naar ziekenhuis brengen, thuisfront informeren, samen registreren van het incident, samen aangifte doen, analyseren incident met oog op de toekomst, aangifte bij de arbeidsongevallenverzekering doen, rust op werkplek herstellen, schade herstellen en vergoeden;
- **Opvang:** de leidinggevende verzorgt de eerste opvang, waarbij de behoefte van het slachtoffer centraal staat;
- **Nazorg:** de leidinggevende zorgt voor goede nazorg met het driegesprekkenmodel:
 - Eerste gesprek: direct na het incident (in elk geval binnen de 72 uur)
 - Tweede gesprek: drie à tien dagen na het incident
 - Derde gesprek: ongeveer zes weken na het incident
- **Behandeling:** als het slachtoffer medische klachten heeft of blijft houden, zorgt de leidinggevende voor een consult met de bedrijfsarts, dan wel dat het slachtoffer zijn huisarts bezoekt.

Bijlage 1 Huisregels Maatvast

Om het verblijf in onze locaties voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken, gelden er huisregels. Als u een locatie bezoekt mag u verwachten dat onze medewerkers u fatsoenlijk behandelen. Gebeurt dat niet dan kunt u daarover een klacht indienen. Omgekeerd verwachten wij ook van bezoekers dat zij de medewerkers goed behandelen. Helaas is het soms nodig om mensen aan te spreken op hun gedrag, omdat dit niet door de beugel kan.

Geweld loont niet, Maatvast tolereert geen geweld, vandaag niet, morgen niet en bij geen van de medewerkers van Maatvast. Wanneer u agressief wordt als u boos bent, is dat niet terecht en het levert niets op.

Huisregels

Om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening in een prettige en veilige sfeer plaatsvindt, gelden onderstaande huisregels:

- Bij een eventuele toegangscontrole dient u mee te werken;
- Volg eventuele aanwijzingen van het personeel op;
- Gun een ander privacy. Houdt afstand;
- Deze locatie is verboden voor honden (voor geleidehonden geldt een uitzondering);
- In deze locatie geldt een rookverbod;
- Het gebruik van alcoholhoudende drank en/of verdovende middelen is verboden;
- Het voorhanden hebben van alcoholhoudende drank is niet toegestaan;
- Geen toegang voor bezoekers die onder invloed van alcoholhoudende drank en/of verdovende middelen verkeren;
- Schreeuwen, schelden en het gebruik van discriminerende of bedreigende taal is niet Toegestaan;
- Het is verboden anderen te hinderen, lastig te vallen of seksueel/racistisch te Intimideren;
- Het is verboden vernielingen aan te richten en/of te gooien met voorwerpen;
- Het is verboden deze locatie te betreden als u in het bezit bent van slag,- steek,- of Vuurwapens;
- Deze locatie is verboden terrein voor bezoekers met een ontzegging;
- Bij het niet naleven van de huisregels wordt u uit deze locatie verwijderd en/of schakelen wij de politie in.

Bijlage 2 Brief waarschuwing bezoek

@adressering

Datum

Betreft: Waarschuwing

Geachte heer/mevrouw @naam ,

Tijdens uw bezoek op @datum van de @locatie te @plaats heeft u zich agressief gedragen. @omschrijving gedrag"

Naar aanleiding hiervan heb ik u in een gesprek op @datum medegedeeld, dat ik uw gedrag niet kan tolereren. Uw gedrag belemmert immers de normale gang van zaken @in of op + locatie en wordt door onze medewerkers als agressief en daarom als ongewenst ervaren.

Ik verwacht dat u zich bij volgende bezoeken @in of op + locatie zonder meer correct gedraagt tegenover onze medewerkers. Bij voortdurende van uw ongewenst gedrag zal ik genoodzaakt zijn jegens u gepaste maatregelen in overweging te nemen, waarbij ik een toegangsverbod voor de betreffende locatie of alle Maatvast locaties niet uitsluit.

Hoogachtend,

M. Askamp

Directeur

Bijlage 3 Brief toegangsverbod

@ adressering

Datum

Betreft; toegangsverbod

Geachte heer/mevrouw @naam ,

Op @datum zijn er ernstige problemen geweest tussen u en @(een) medewerk(st)er(s) van + locatie te @plaats . Het betreft @omschrijving problemen .

Dit gedrag is door onze @medewerk(st)er(s) als agressief en daarom als ongewenst ervaren.

Op grond van uw houding is besloten u met onmiddellijke ingang tijdelijk de toegang te ontzeggen tot @locatie benoemen of alle Maatvast locaties tot @datum. Indien u dit verbod negeert, wordt de politie ingeschakeld om u te verwijderen en wordt aangifte gedaan wegens overtreding van het verbod.

Indien u noodzakelijkerwijs een beroep moet doen op een van onze medewerkers of in de locatie moet zijn om uw persoonlijke eigendommen te verwijderen, dient u schriftelijk een verzoek in te dienen.

U zal dan – indien noodzakelijk en gewenst – een oproep ontvangen om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerkers en/of de politie aanwezig zullen zijn.

Hiertoe heb ik moeten besluiten, omdat als gevolg van uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan.

Hoogachtend,

M. Askamp

Directeur

Bijlage 4 Agressieregistratieformulier

Dit formulier dient bij alle agressie-incidenten te worden ingevuld. Na (mede)ondertekening en afhandeling door de leidinggevende wordt dit formulier naar de HR functionaris gestuurd.

Persoonlijke gegevens medewerker

Geboortenaam en voorletters

Functie

Vestiging

Telefoonnummer

Naam leidinggevende (tijdens incident)

Incidentgegevens

Datum incident

Tijdstip incident

Veroorzaker bekend Ja /Nee

Naam en voorletters veroorzaker

Geboortedatum

Straatnaam en huisnummer

Postcode en woonplaats

Relatie tot Maatvast/ medewerker

Aard van het incident (aankruisen wat van toepassing is)

Plaats van het incident.....

....Schelden

....Dreigen

....Gebruik geweld

....Weigert te vertrekken

....Overig

Is er schade en/of letsel Ja/ Nee

Is er aangifte gedaan Ja/ Nee

Is er nazorg gewenst Ja/ Nee

Korte omschrijving van het incident (Ga eventueel verder op een bijlage)

Bij schelden en bedreigen zo letterlijk mogelijk omschrijven, indien nazorg gewenst, gaarne omschrijven in welke vorm.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ondertekening: datum.....

Medewerker:

(Cluster-)manager:

Bijlage 5 Nazorgformulier

Persoonsgegevens:

Naam medewerker:.....

Locatie en telefoonnummer

Naam leidinggevende tijdens incident:.....

Incidentgegevens

Datum incident:.....

Naam en voorletters veroorzaker (indien bekend):

Nazorg

Datum gesprek:

Notulen gesprek:

.....
.....
.....
.....
.....

Vervolgafspraken: .

.....
.....
.....

Ondertekening datum.....

De medewerker:

De Directeur:

De HR functionaris: