

Agressie protocol

Agressie is niet normaal en hoort niet bij het werk van een bewindvoerder!

Bedreigingen kunnen een diepe indruk op je maken en dit is zeker niet iets om alleen mee te blijven zitten.

De bedoeling van dit agressieprotocol is om ons een handvat te geven hoe om te gaan met agressie.

In dit protocol zijn de gedragsregels en de uitgangspunten beschreven die gelden om agressie te voorkomen en een beschrijving van de verschillende vormen van agressie. Ook worden de procedures omschreven bij confrontatie met agressief gedrag.

Dit alles heeft betrekking op de relatie medewerker en klant!

Wat is agressie?

Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de taken van bewindvoerders, wat resulteert in een gevoel van bedreiging, intimidatie, materiële schade, letsel of psychische schade.

Uitingsvormen van agressie:

- Verbaal geweld: grof taalgebruik, schreeuwen, schelden, vernederen, treiteren, pesten en valse beschuldigingen
- Fysiek geweld: zowel tegen voorwerpen dan wel personen. Duwen, trekken, slaan, vastgrijpen, schoppen, gooien met voorwerpen, vernielen van voorwerpen, fysiek hinderen, spugen, diefstal van eigendommen, verwonden, geven van een kopstoot, bijten.
- Discriminatie: discriminerende taal en/of eisen zijn uitingsvormen van agressie en geweld.
- Seksuele intimidatie: seksueel getinte opmerkingen of blikken, seksuele handtastelijkheden, seksueel getinte e-mail of sms, aanranding, seksuele chantage, hijgers, verkrachting
- Overige intimidatie: dreigen, bedreigen, onder druk zetten, bedreigende gebaren maken, chanteren, bekladden, dreigbrief of e-mail, gezinsleden bedreigen, stalken, achtervolgen, bommelding, wapengebruik.

Hoe herken je agressie?

Natuurlijk is het allereerst van belang dat geprobeerd wordt om incidenten te voorkomen. Agressief en/of gewelddadig gedrag kan een uiting van onmacht en frustratie zijn bij de klant naar aanleiding van een slachtoffergevoel dat ontstaat bij het niet kunnen bereiken (letterlijk en figuurlijk) van de andere partij / van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Zowel verbale als non-verbale communicatie kan duiden op potentieel agressief of gewelddadig gedrag. Door je hier van bewust te zijn, kan eventuele escalatie van een dergelijke situatie voorkomen worden.

Welke gedragsregels gelden?

SBM is verantwoordelijk voor de wijze waarop medewerkers en klanten met elkaar omgaan. Iedere klant wordt door de medewerker respectvol te woord gestaan en de medewerker mag ook een respectvolle benadering van de klant verlangen.

Voor de klant die zich onheus behandeld voelt, is er een klachtenregeling. Daarin staat waar de klant terecht kan met klachten over de behandeling door een medewerker.

Gedragsregels klant

Wanneer de klant verbaal en/of fysiek geweld, discriminatie, seksuele of overige intimidatie jegens de medewerker en/of eigendommen van SBM gebruikt, is er sprake van onacceptabel gedrag en zal de klant door (of namens) de leidinggevende hierop worden aangesproken. De gevolgen voor de klant kunnen zijn dat de rechter gevraagd wordt SBM zo spoedig mogelijk te ontslaan als bewindvoerder. In geval van een Vrijwillige beheerovereenkomst zal deze per direct worden opgezegd door SBM.

Gedragsregels medewerkers

Bij contacten met klanten kan agressief en/of gewelddadig gedrag worden voorkomen door een aantal regels:

- Wees vriendelijk en beleefd
- Wees servicegericht: beantwoord vragen van klanten zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op
- Luister naar de klant, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat de klant daadwerkelijk wenst
- Maak heldere afspraken en kom die ook na
- Hou je aan afspraken over bereikbaarheid
- Geef je grenzen aan!
- Betrek er een collega bij!

Algemene uitgangspunten bij agressie

Eerst verantwoordelijke

Wanneer een klant agressief en/of gewelddadig gedrag vertoont, is altijd de betreffende contactpersoon de eerst verantwoordelijke, voor het reguleren van de situatie.

Het consequent hanteren van dit uitgangspunt dient om te voorkomen dat het te woord staan van agressieve klanten wordt 'afgeschoven' naar collega's die onbekend zijn met de agressor.

Huisbezoek

Om de veiligheid van medewerkers te waarborgen die voor de uitoefening van hun functie klanten ook thuis moeten bezoeken, gelden extra regels.

SBM eist bij het 'eerste' huisbezoek altijd dat er een begeleider aanwezig is. Als de begeleider afzegt, wordt de afspraak verzet naar een later tijdstip.

Bij klanten waarvan bekend is dat zij zich eerder agressief of gewelddadig hebben gedragen en waarbij een risicovol gesprek wordt verwacht wordt altijd een gesprek in aanwezigheid van de begeleider gepland. Tijdens dit huisbezoek is de medewerker via een voldoende opgeladen mobiele telefoon bereikbaar. Het telefoonnummer is bekend alsmede de naam van de klant en het adres waarop het huisbezoek plaatsvindt. Zo mogelijk wordt het tijdstip aangegeven waarop de medewerker weer op kantoor terug wordt verwacht.

Positioneer jezelf altijd richting de vluchtweg!

Kantoor

Leidinggevende stand-by

In het contact met een agressieve klant moet de leidinggevende, of aanwezige collega, altijd stand-by zijn. In de praktijk betekent dit dat de leidinggevende aanwezig moet zijn bij het gesprek met de agressor, dan wel in de onmiddellijke nabijheid moet zijn. De leidinggevende moet ingrijpen, zodra daartoe aanleiding is.

Hoe te handelen in geval van agressie op werkplek

De medewerker kan een aantal zaken doen om te voorkomen dat een situatie die potentieel agressief of bedreigend is, escaleert, te weten:

- Blijf kalm en beleefd, maar wel een vastberaden houding
- Ga niet mee in de emotie van de klant, dus niet terug schreeuwen of schelden
- Onderschat nooit de klant en ga niet in discussie
- Hou voldoende afstand en zet je stoel schuin richting de beste ontsnappingsroute
- Als de klant rechtop staat, nodig hem dan uit te gaan zitten omdat hij zich niet in een dominante positie voelt
- Vermijdt verwijten, kritiek of een neerbuigende houding
- Blijf integer en lieg nooit
- Praat op een rustige, vastberaden, zachte toon
- Betrek de klant bij het zoeken naar een oplossing
- Als de klant niet voor rede vatbaar is, vraag hem/haar dan om te vertrekken en het pand te verlaten
- Zorg dat er direct een collega wordt gewaarschuwd die kan ondersteunen en/of de politie in kan schakelen
- Zorg dat je altijd met 2 personen het gesprek ingaat daar waar je risico's verwacht.

Wanneer de situatie toch escaleert dan staat je eigen veiligheid voorop! Is deze in gevaar bel dan direct **112** en druk op de alarmknop van de bodygard.

De klant bezigt dreigende taal of schreeuwt tegen je aan de telefoon.

- Geef aan dat je de klant niet kunt helpen als die zich zo opstelt.
Geen verbetering
- Waarschuw dat je het gesprek gaat beëindigen als het dreigen of schreeuwen niet stopt.
Geen verbetering
- Zorg, indien mogelijk, dat via de intercom collega's mee kunnen luisteren.
- Meld het voorval bij de leidinggevende.

De klant bedreigt je schriftelijk.

- Meld het voorval bij de leidinggevende.
- De leidinggevende bepaalt in overleg met de betrokken bewindvoerder een eventuele passende sanctie

De klant laat op dreigende toon weten naar het kantoor van SBM te zullen komen

Neem voorzorgsmaatregelen, veiligheid gaat voor alles, dus:

- Waarschuw een directe collega, de receptie/Spreng-personeel en de leidinggevende
- Maak afspraken hoe je de situatie gaat hanteren
- Sluit ramen en deuren.
- Ga met een collega of de leidinggevende het gesprek aan, als de klant verschijnt. Maar laat de klant niet binnen. Het gesprek verloopt via de balie!
- De leidinggevende bepaalt in overleg met de betrokken bewindvoerder een eventueel passende sanctie

De klant bedreigt je of schreeuwt aan de balie

- Geef aan dat je de klant niet kunt helpen als hij zich zo opstelt;
Geen verbetering
- Verbreek het gesprek en vraag de klant het gebouw te verlaten;
Doet de klant dit niet
- Druk op de alarmknop van de bodygard.

In het kantoor bij de balie ligt een bodygard. Dit toestel is verbonden met medewerkers van GGZ WNB. Zij zullen binnen enkele minuten ter plaatse zijn.

- Waarschuw de politie
- De leidinggevende bepaalt in overleg met de betrokken medewerker / bewindvoerder een passende sanctie

De klant bedreigt je buiten werktijd op straat of bij je thuis

Ook buiten de reguliere werktijd kan een bedreigende situatie tussen jou (of één van je gezinsleden) en een klant zich voordoen. In een dergelijke situatie is het verstandig de confrontatie niet op te zoeken, ga niet schreeuwen of schelden. Blijf vooral kalm en probeer te klant op zijn gemak te stellen. Verder moet je de bedreiging melden bij de politie en de leidinggevende.

De enige sanctie die op deze bedreiging staat is: Einde bewind aanvragen bij de kantonrechter en alle werkzaamheden ten behoeve van de klant zo snel mogelijk stoppen!

Maatregelen bij agressie

Schriftelijke waarschuwing

Een klant die voor de eerste keer agressief gedrag vertoont, krijgt een schriftelijke waarschuwing. De brief wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 dagen, aan de klant verstuurd dan wel overhandigd. De waarschuwing wordt vermeld in 2Work bij Bijzonderheden, zodat je een pop-up krijgt bij opening van het dossier.

Een kopie-brief wordt weggelegd bij de balie.

Een klant ontvangt maar 1x een waarschuwing, als er nog een agressie-moment volgt, wordt beëindiging van de onderbewindstelling aangevraagd / de Vrijwillige beheerovereenkomst opgezegd.

Einde bewind / vrijwillige beheerovereenkomst

Bij ernstige bedreiging / agressief of gewelddadig gedrag wordt de Rechtbank bij aangetekende brief (+ gelijktijdige mail) op de hoogte gesteld van het feit dat SBM de bewindvoering per direct wil opzeggen. De leidinggevende zal in de tussentijd fungeren als contactpersoon. Dit zal gemeld worden aan de agressor!

Na ontvangst van de eindbeschikking zal het resterende saldo van de beheerrekening worden overgemaakt naar de leefgeldrekening. SBM zal de innende en uitkerende instanties op de hoogte brengen van het beëindigen van de bewindvoering.

Een Vrijwillige Beheerovereenkomst wordt per direct opgezegd en het resterende saldo wordt overgemaakt op de privérekening van de klant.

Per aangetekende brief wordt de klant op de hoogte gesteld!

Elk ernstig incident dat eindigt in stopzetting van de Overeenkomst / Bewindvoering zal gemeld worden aan het bestuur.

Aangifte doen bij de politie

De werkgever is verantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers. Aangifte bij de politie is (in ernstige gevallen) altijd zinvol. Wellicht is de agressor/klant reeds bekend bij de politie en kan de aangifte worden meegenomen bij de behandeling van andere strafzaken.

De leidinggevende neemt (in overleg met de betrokken medewerker) dan ook de verantwoordelijkheid voor de aangifte op zich en doet dit, in aanwezigheid van de betrokken medewerker bij het incident, namens de werkgever (= werkgeversaangifte). De medewerker kan dan direct een verklaring over het incident afleggen. Dit dient zo spoedig mogelijk na het voorval te geschieden dan wel binnen 24 uur. De aangifte en de getuigenverklaring(en) worden doorgaans gelijktijdig opgenomen door de politie. Bij de adresgegevens wordt het werkgeversadres vermeld. Bij de politie wordt de aangifte hierdoor dus niet op naam van het slachtoffer (meestal de betrokken medewerker) gezet. In veel gevallen zal vervolgens wel een

verhoor van de betrokken medewerker als getuige noodzakelijk zijn voor het strafrechtelijk bewijs. De politie kan een gunstig tijdstip daarvoor zoeken. Deze afspraak wordt gemaakt door de leidinggevende. De getroffen medewerker kan daarbij ook altijd het adres van SBM opgeven in plaats van zijn/haar privéadres.

Als er besloten wordt geen aangifte te doen, wordt het incident wel bij de politie gemeld. De melding kan anoniem worden gedaan. De melding wordt door de politie geregistreerd maar er wordt geen proces-verbaal opgemaakt. Een dergelijke melding is van belang bij eventuele herhaling. De politie bepaalt vervolgens (i.s.m. het Openbaar Ministerie) of er een dader kan worden opgespoord en vervolgd.

Opvang na agressie- of geweldincident

Afspraak leidinggevende

In alle gevallen van ernstige bedreiging, zowel verbaal als fysiek, neemt de leidinggevende het initiatief om maximaal binnen 2 werkdagen een afspraak te maken met de betrokken medewerker. De getroffen medewerker bepaalt zelf de inhoud van het gesprek. Eventueel wordt daarna zorggedragen voor adequate nazorg met behulp van een psycholoog.

Aandacht directe werkomgeving

Naast de verplichting om in geval van ernstige bedreiging een gesprek aan te gaan met de leidinggevende en/of een psycholoog, mogen in de directe werkomgeving van de betrokken medewerker activiteiten gevraagd worden die in positieve zin bijdragen aan een goede verwerking van de gebeurtenis.

- Besteed als collega's aandacht aan de betrokken medewerker en zijn gevoelens, zoek contact en praat erover!
- Stop het probleem niet weg maar maak het ook niet groter door allerlei eigen nare ervaringen en verhalen.
- Informeer ook na langere tijd (enkele weken) of er wat is 'blijven hangen'.
- Geef bij aangifte goede en correcte voorlichting over de gang van zaken bij politie en justitie e.d.
- Bespreek een ernstig voorval in een werkoverleg om ervan te leren.

Training

Periodiek (1x per 2 jaar) zal een agressie-training worden gevolgd door alle medewerkers.

Halsteren, 10 april 2018