



WOONSTICHTING **DE MARKEN**

**Omgaan
met
agressie
en
geweld**

1 Inleiding

Onder agressie en geweld wordt in de Arbowet verstaan :

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verbinding houden met het verrichten van de arbeid.

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.

Woonstichting De Marken wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie, geweld en tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet wordt getolereerd. Verder is een belangrijk uitgangspunt dat de eigen veiligheid van een medewerker en die van collega's altijd voorop staat.

Deze notitie richt zich op preventie, beheersing en nazorg. Eerst wordt beschreven hoe Woonstichting De Marken denkt over agressie en geweld. Daarna wordt beschreven wat agressie is en welke vormen te onderscheiden zijn, gevolgd door de preventieve maatregelen zodat agressie in de werksituatie zoveel mogelijk voorkomen wordt. Voor situaties die toch uit de hand lopen wordt beschreven hoe tijdens incidenten gehandeld dient te worden. Verder wordt beschreven hoe de opvang is geregeld van de betrokken medewerker en hoe Woonstichting De Marken omgaat met de agressor. Tot slot wordt het belang van de registratie van incidenten beschreven om dit jaarlijks te kunnen evalueren.

2 Agressief gedrag en geweld

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

Er zijn verschillende soorten van geweld te onderkennen :

- *verbaal geweld*
gedrag als uitschelden, vernederen, discrimineren en uitlokken van ruzie
- *non-verbaal geweld*
dit omvat in grote lijnen hetzelfde gedrag als verbaal geweld met een aantal toevoegingen als het hinderen van het werk, stalken, gevaarlijke voorwerpen, dieren of (vuur) wapens bij zich hebben en eventueel gebruiken
- *bedreigingen*
het uiten van bedreigingen aan de werknemer of diens werkgever/collega's maar ook diens naasten, hetgeen verbaal of non-verbaal kan plaatsvinden maar ook door gebruik van voorwerpen en/of wapens
- *fysiek geweld*
het gebruik van geweld door slaan, schoppen, het toebrengen van pijn door bijvoorbeeld vasthouden, bijten en prikken, maar ook het beschadigen en vernielen van organisatie eigendommen of persoonlijke eigendommen van de medewerker

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 spreekkamer aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtweg en/of alarmknop bereikbaar is

2.1 Reageren op frustratieagressie

Bij frustratieagressie is er sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Die gebeurtenis roept negatieve gevoelens op en het lichaam reageert met een stressreactie, een impuls, hetgeen het denken kan verstoren. Veel mensen kunnen deze eerste impuls gelukkig beheersen en zichzelf onder controle houden. Maar soms neemt het gevoel het van de ratio over. De kans op het ontstaan van agressief gedrag neemt toen toe. 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 uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de klant gezegd heeft
- blij 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
- 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

Bij instrumentele agressie zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een doel te bereiken. De agressie of het geweld is daarbij een hulpmiddel en geen doel op zich. De dader heeft vaak in eerdere situaties geleerd dat agressief gedrag kan lonen. Door niet te reageren op agressie van dit type blijft instrumentele agressie voortbestaan.

Belangrijk bij instrumentele agressie is om in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat het getoonde 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.

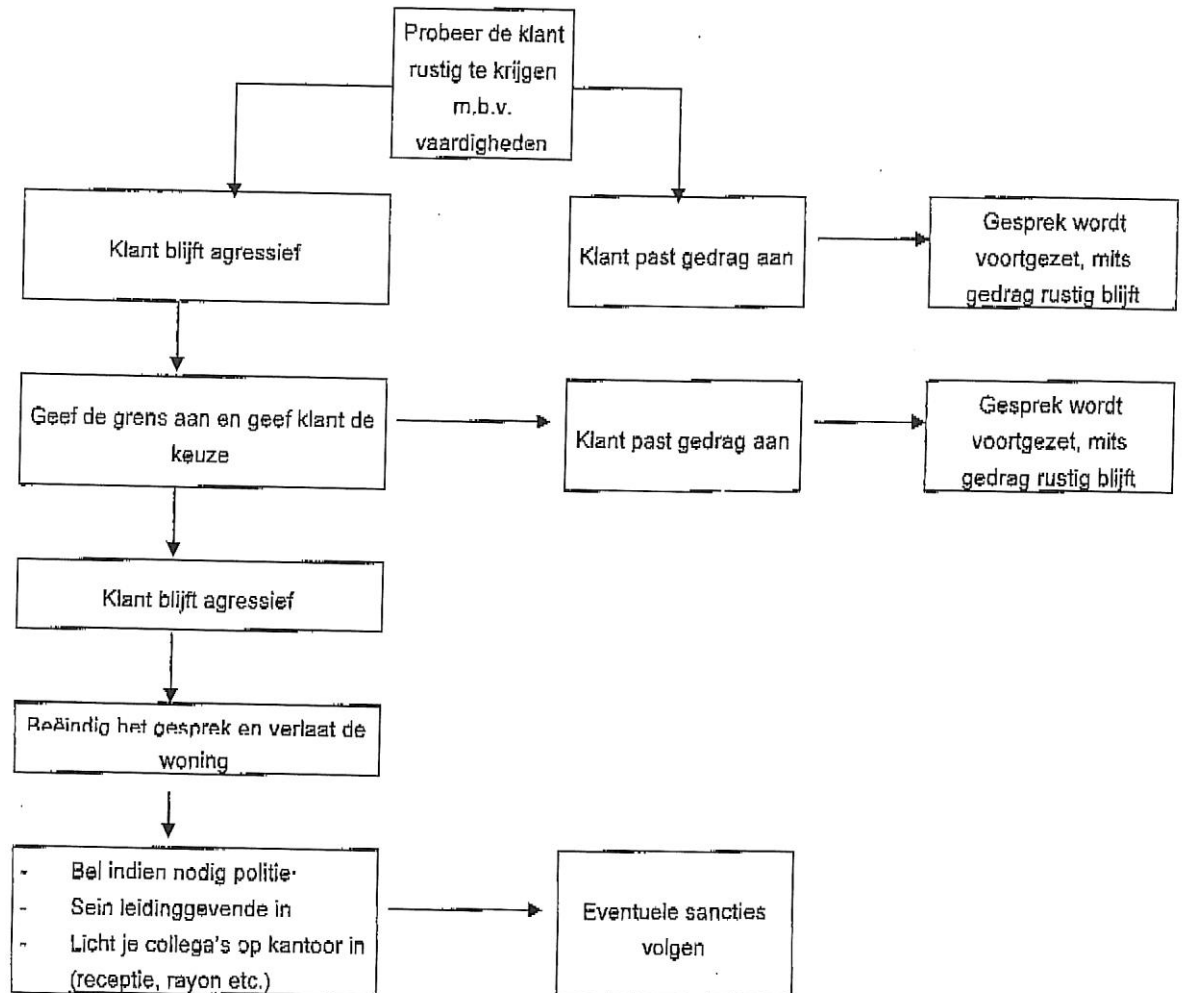
Effectieve reacties zijn :

- 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
- 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

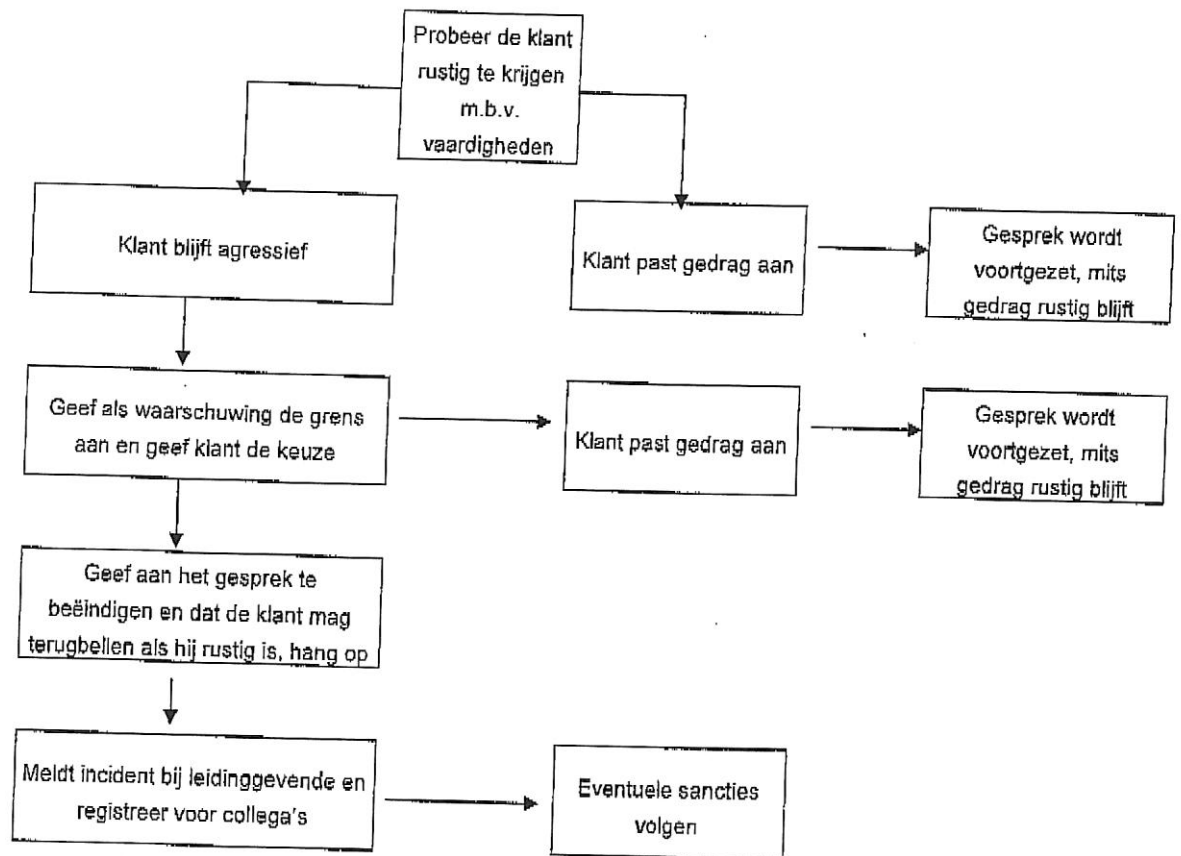
2.3 Procedures bij agressie op kantoor



2.4 Procedures bij agressie op locatie



2.5 Procedures bij telefonische agressie



2.6 *Extreme incidenten*

Er is sprake van 'extreme' agressie in situaties 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.)
- probeer te zorgen dat er geen nieuwe klanten het pand in kunnen en bij het voorval betrokken worden
- sein de bedrijfshulpverleners is, zij kunnen eventueel het pand laten ontruimen

Na afloop :

- licht collega's in
- afhandeling incident wordt altijd geëvalueerd
- er wordt een melding gemaakt in het personeelsdossier en het incident wordt gemeld bij de Arbodienst en/of de Arbeidsinspectie

3 Opvang en nazorg

Een goede opvang is noodzakelijk om geen last te krijgen van agressie-incidenten. 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 dan zijn/haar emoties kwijt en er krijgt een duidelijker beeld van het gebeurde. De direct betrokken medewerkers moeten 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 bijsprongen of klanten in de wachtruimte. In dit opvanggesprek wordt ook besproken welke mogelijke sancties ingezet worden. Wanneer de medewerker aangifte wil doen, gaat de leidinggevende mee naar het bureau. Ook praktische zaken worden geregeld, bijvoorbeeld 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 vertrouwenspersoon van Woonstichting De Marken.

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 Woonstichting De Marken. 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 (bijvoorbeeld Slachtofferhulp of een professionele hulpverlener).

In overleg met de betrokken medewerker wordt het voorval besproken in het werkoverleg. Daarbij wordt er voornamelijk gekeken hoe er geleerd kan worden voor een volgende keer.

Extreme incidenten

Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt na de eerste opvang gelijk Slachtofferhulp ingeschakeld en de Arbodienst. De directie meldt het incident bij de arbeidsinspectie.

Het verwerken van een incident

Kenmerkend voor het verwerkingsproces is dat de gebeurtenis gewoner wordt en dat de gevoelens slijten. 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. Je kunt ook actief bijdragen aan de verwerking door er met anderen over te praten. Dit 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 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)

Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis. Deze klachten helpen om de gebeurtenis te verwerken. Bij een klein percentage mensen houden de klachten langdurig aan en kan krijgen 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 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

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

Ordegesprek houden

Het ordegesprek met de agressor wordt gevoerd met de medewerker en de leidinggevende. In het gesprek komt met name het gedrag van de agressor aan bod en worden er inhoudelijk geen zaken gedaan. Woonstichting De Marken geeft aan dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en verwacht 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. Wanneer de agressie veroorzaakt is door een fout van Woonstichting De Marken, dan is het zaak om de fout toe te geven en te herstellen. Er wordt in het ordegesprek dan wel aangegeven dat dit nooit een rechtvaardiging kan zijn voor agressief gedrag.

Uitzetting kantoor

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

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 privéadres van de medewerker gebruikt, maar het adres van de werkgever. Het doen van een melding in plaats van een 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 kantoorverbod krijgen. Bij een ontzegging kan de klant bijvoorbeeld alleen op uitnodiging nog op de kantoor komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan. Er kan ook gekozen worden voor een vaste contactpersoon bij Woonstichting De Marken.

Straatverbod

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

Ontbinding huurovereenkomst

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

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.

Indienen schadeclaim

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

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 wenselijk. Dit moet op een simpele manier gebeuren zodat iedereen in één oogopslag een melding kan zien. Een melding moet kort en bondig zijn met daarin de oorzaak, het verloop en de afronding en er een verwijzing naar die betreffende collega voor meer informatie.

De resultaten van de registratie worden vermeld in het sociaal jaarverslag en het Arbo-jaarplan onder de noemer veiligheid. De verantwoordelijkheid voor het agressiehandboek en protocol ligt bij de directie. Deze brengt jaarlijks het handboek onder de aandacht van de managers. Deze bespreken dit 1x per jaar met hun afdeling en bekijken in hoeverre het handboek nog actueel is en of er aanpassingen nodig zijn. De directie is aanspreekpunt voor veranderingen en aanpassingen in het handboek en protocol.