

Agressieprotocol



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1: Aandacht voor het herkennen van agressie	4
Hoofdstuk 2: Aandacht voor het voorkomen van agressie.....	5
Hoofdstuk 3: Aandacht voor het omgaan met agressie.....	6
Hoofdstuk 4: Aandacht voor maatregelen tegen agressie.....	9
Hoofdstuk 5: Aandacht voor de gevolgen van agressie.....	10

Bijlage 1:	Checklist bij agressie
Bijlage 2:	Wie doet wat?
Bijlage 2a:	Checklist teammanager
Bijlage 3:	Maatregelen
Bijlage 4:	Meldingsformulier agressie
Bijlage 5:	Voorbeeldbrieven
Bijlage 6:	Richtlijnen voor het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen

Voorwoord

Eén van onze huurders klaagt over zijn burens. Ze veroorzaken flinke overlast, zegt de bewoner. Jij gaat bij de buurman op bezoek. Om met eigen ogen te zien of de klacht terecht is. En om te kijken welke afspraken je met de buurman kunt maken. Maar ... de buurman laat je niet binnen. Hij begint te schreeuwen 'dat die irritante burens niet zo moeten zeuren'. En dat hij 'naar buiten komt als je nu niet gauw opdondert!' Je schrikt ervan. "Wat kan ik nu het beste doen?", vraag je jezelf af.

Wij vinden dat agressie niet hoeft. Daarom doen wij er alles aan om agressie en geweld te voorkomen. Bijvoorbeeld door (opfris)trainingen aan te bieden in omgaan met agressie en door een aantal huisregels vast te stellen. Over dat laatste gaat dit protocol. De huisregels gelden zowel voor onze klanten en voor jou als medewerker van Kennemer Wonen.

We helpen je ...

Ontstaat er toch agressie en geweld? En ben jij daarbij betrokken? Dan geven we je in dit boekje tips, zodat je weet hoe je in lastige situaties het beste kunt handelen. Lukte het niet om een incident te voorkomen? Dan laten we je natuurlijk niet in de steek. We hebben aandacht voor de gevolgen van agressie en geweld. Aandacht voor jou dus.

In dit boekje lees je:

- hoe je agressie herkent
- hoe je agressie voorkomt
- wat je doet als het toch gebeurt
- hoe we omgaan met de gevolgen van agressie

In de bijlagen vind je een checklist met acties die je onderneemt als je met agressief gedrag te maken krijgt. Je vindt in de bijlagen ook een overzicht van maatregelen die we nemen om agressie te voorkomen of tegen te gaan.

... en praten met de boze huurder

Jij moet als medewerker van Kennemer Wonen je werk kunnen doen. Huurders moeten het jou mogelijk maken na te gaan of ze hun verplichtingen uit de huurovereenkomst nakomen. Doet een huurder dat niet? Wordt hij of zij agressief? Belemmert hij of zij jou daardoor in je werk? Dat kan niet, vinden wij. En dat laten we de huurder ook weten. We vragen hem zijn excuses aan te bieden. Zodat je weer in een normale huurverhouding verder met elkaar kunt werken. Het is aan de huurder om het vertrouwen te herstellen, hij heeft het immers ook kapot gemaakt. Jij kunt hem daarbij helpen.

Hoofdstuk 1: Aandacht voor het herkennen van agressie

Om agressie te herkennen is het handig als je iets weet van de theorie over agressie. Mensen worden namelijk niet zomaar agressief. Er is iets gebeurd waardoor zij agressief op hun omgeving reageren. Daar zijn drie oorzaken voor. Het is goed om je hier bewust van te zijn.

1. De klant is gefrustreerd

Niet goed geholpen. Geen duidelijke informatie. Lang moeten wachten. Telefonisch slecht bereikbaar. Als een klant een paar keer achter elkaar zo'n negatieve ervaring heeft, raakt hij geïrriteerd. De klant is teleurgesteld en boos omdat hij 'slecht nieuws' ontving en daar moeilijk mee kan omgaan.

Hoe herken je deze vorm van agressie?

- De agressie is een reactie op een negatieve ervaring.
- De agressie is onvoorspelbaar. Je kunt over het algemeen niet voorspellen wanneer iemand boos wordt.
- Het kan iedereen zijn. Iedereen kan op een punt komen waarbij anderen voor zijn gevoel grenzen overschrijden.

2. De klant gebruikt agressie als instrument

De klant wil zijn doel bereiken en heeft van tevoren bedacht hoe hij dat het beste kan doen. Hij gebruikt de agressie om jou onder druk te zetten. Zo wil hij proberen voor elkaar te krijgen dat jij een besluit neemt in zijn voordeel.

Hoe herken je deze vorm van agressie?

- De agressie is doelgericht. De klant gebruikt zijn agressieve gedrag om jou te intimideren.
- De agressie is voorspelbaar. Meestal gebruikt de klant zijn agressie telkens op dezelfde manier.
- Het gaat om een bekend persoon. Door zijn gedragingen bouwt de klant al snel een 'reputatie' op.

3. De klant is agressief vanwege zijn mentale gesteldheid

Psychische problemen kunnen de oorzaak zijn van agressie. Ook klanten die onder invloed zijn van drugs, alcohol of medicijnen kunnen snel geprikkeld raken en agressief worden.

Hoe herken je deze vorm van agressie?

- De agressie is een reactie op een negatieve ervaring.
- Het gaat om een bekend persoon. Door zijn gedragingen bouwt de klant al snel een 'reputatie' op.

Wat is agressie eigenlijk?

Schelden, dreigen, vernielen, spugen, schoppen, slaan. Allemaal vormen van agressief gedrag. We verdelen ze in vijf categorieën.

Categorie 1: Verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse).

Categorie 2: Dreigen met het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris, gebouw.

Categorie 3: Vernieling met schade aan persoonlijke bezittingen, inventaris, gebouw.

Categorie 4: Dreigen met geweld in woord en gebaar: "Ik zal jou ...", "Ik zal jullie ...", "Ik kom je gezin ...".

Categorie 5: Fysiek geweld: spugen, schoppen, slaan, knijpen, vastpakken, gericht gooien, steken, schieten.

2. Aandacht voor het voorkomen van agressie

Door onze manier van werken kunnen we het risico van agressie beperken. En als onze klanten zich houden aan een aantal normen wordt de kans op agressie natuurlijk ook kleiner. Daarover maken we graag afspraken, met onze huurders en met jou. Zo maken we duidelijk waar wij de grens leggen.

We kijken kritisch naar ons eigen gedrag ...

We doen er zelf natuurlijk zo veel mogelijk aan om agressie te voorkomen. Daarom kijken we telkens kritisch naar ons eigen gedrag. Houd jij je aan de volgende kernwaarden van ons?

Onze kernwaarden zijn:

- Betrokken: we staan dicht bij onze bewoners en belanghouders, weten wat ze willen en leven met ze mee in onze dienstverlening.
- Ondernemend: we benutten kansen, we maken heldere afspraken en komen ze altijd na.
- Toegankelijk: we zijn makkelijk te benaderen en staan open voor ideeën die een toegevoegde waarde hebben voor ons maatschappelijk presteren.

... en vragen onze klanten dat ook te doen

Ook van onze klanten vragen we dat ze naar hun eigen gedrag kijken. Houden ze zich aan normen en waarden die we in onze maatschappij algemeen aanvaard hebben? Van onze klanten vragen we daarom dat ze deze afspraken nakomen.

1. U behandelt ons met respect. Wij behandelen u ook met respect.

2. U komt uw afspraken na. Dat doen wij ook. Kunnen we een afspraak echt niet nakomen?

Dan laten we u dat tijdig weten. We vertellen erbij waarom het niet kan. Van u verwachten wij hetzelfde.

3. U komt niet onder invloed van drugs of alcohol onze kantoren binnen.

U bent ook niet onder invloed van drugs of alcohol als wij uw woning bezoeken.

4. U treedt onze medewerkers niet agressief tegemoet. Dat betekent dat u:

- niet scheldt;
- niet bedreigt;
- niet vernielt;
- geen geweld gebruikt;
- geen denigrerende opmerkingen maakt;
- geen discriminerende opmerkingen maakt.

5. U maakt het ons mogelijk onze verplichtingen uit de huurovereenkomst na te komen.

We maken de afspraken bekend

We zorgen ervoor dat ieder deze regels en afspraken kent. Dat betekent dat al onze medewerkers van het bestaan ervan weten. En dat onze huurders informatie krijgen over deze regels en afspraken. Daarbij laten we hen weten wat we doen als ze deze afspraken niet respecteren.

3. Aandacht voor het omgaan met agressie

Je las het hiervoor: we doen onze uiterste best om agressie te voorkomen. Helaas lukt dat niet altijd. Het kan een keer gebeuren dat je toch met agressief gedrag te maken krijgt. Wat kun je dan het beste doen?

Er zijn drie basisregels

1. Breng de agressieve partij tot bedaren

Krijg je in je werk te maken met agressie? Probeer dan eerst de agressieve partij tot bedaren te brengen. Lukt dat niet, schakel dan je teammanager in. Is de klant niet voor rede vatbaar? Dan beëindig je het gesprek in overleg met je teammanager.

2. Verlaat het huis

Kom je bij een huisbezoek in een agressieve situatie? Stop dan met je werkzaamheden en verlaat het huis. Breng je teammanager op de hoogte van de gebeurtenis.

3. Probeer een oplossing te vinden

Is de situatie weer normaal? Dan probeert je teammanager in overleg met de klant en met jou een oplossing te vinden voor het probleem. Ben jij teammanager? Wijs de klant er dan altijd op, dat zijn agressieve gedrag ontoelaatbaar is. En dat hij ervoor verantwoordelijk is dat de verhoudingen weer normaal worden. Is de huurder tot rust gekomen en heeft hij ervoor gezorgd dat we hem weer kunnen vertrouwen? Pas dan praten we weer met hem.

Stap voor stap ...

De volgende stappen kunnen je helpen om een agressieve klant snel weer rustig te krijgen. Het is belangrijk dat je die stappen in de juiste volgorde uitvoert.

Luister

Laat de klant 'uitrazen'. Ga niet met hem in discussie over de inhoud van de zaak. Hij is in het begin namelijk niet voor rede vatbaar. Luister goed welke emotie de klant tot zijn gedrag bracht.

Toon begrip

Verplaats je in de klant. Toon - zodra je daar kans toe ziet – begrip voor zijn gevoelens. Bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik kan me voorstellen dat u daar boos over bent" of "Dat is inderdaad heel vervelend". Door begrip te tonen kalmeert de klant en ontstaat er ruimte voor een gesprek.

Vat samen

Vat de ergernissen van de klant samen. Daarmee laat je merken dat je goed hebt geluisterd. En je verduidelijkt ermee dat je zijn gevoelens erkent.

Bied excuses aan

Maakten wij een fout? Bied dan je excuses aan. Laat weten dat wij ons uiterste best doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Heeft de agressie niet te maken met een fout van onze kant? Geef de klant dan de gelegenheid om excuses aan te bieden.

Zoek een oplossing

Probeer met de klant samen een oplossing te vinden voor het probleem. Ga na of de klant hiermee instemt.

Wijs op onze klachtenregeling

Maak altijd duidelijk dat de klant een officiële klacht kan indienen. Ook als je in overleg met hem een oplossing hebt gevonden. Leg uit dat wij klachten zien als middel om onze dienstverlening te verbeteren.

Elke situatie zijn eigen benadering

In je werk kom je op verschillende plaatsen. Daarom kun je ook op verschillende plaatsen te maken krijgen met agressief gedrag. Elke situatie vraagt om een eigen benadering.

Een boze beller

Is een klant agressief aan de telefoon? Bijvoorbeeld door te schreeuwen of je uit te schelden? Probeer hem dan eerst tot rede te brengen. Lukt dat niet? Geef dan aan dat je de verbinding verbreekt als het gesprek geen andere wending krijgt. Verbreek je de verbinding? Bespreek het incident dan met je teammanager. In overleg besluiten jullie:

- of we de klant terugbellen om de zaak alsnog te bespreken;
- wie de klant terugbelt; ben jij dat of doet je teammanager het;
- wanneer jij of je teammanager terugbelt.

Bel je de klant terug?

Laat in dat gesprek de klant weten dat hij verantwoordelijk is voor zijn agressieve gedrag. Maar dat hij wel de kans krijgt om het vertrouwen te herstellen. Zodat we weer in een normale huurverhouding verder met elkaar kunnen werken.

Belt de klant zelf terug?

Verbind hem dan door met je teammanager. Ben jij teammanager? Laat de klant dan weten dat we pas weer met hem praten als hij het vertrouwen heeft hersteld.

Komt de klant naar kantoor?

Laat dat dan direct aan je teammanager weten. Met je teammanager bespreek je welke maatregelen jullie het beste kunnen nemen om de klant de kans te geven het vertrouwen te herstellen. Vergeet niet om het secretariaat hiervan op de hoogte te stellen. Kijk bij 'Stap voor stap' welke maatregelen dat kunnen zijn. Of we de klant die gelegenheid bieden hangt af van:

- de ernst van het incident;
- de persoonlijke omstandigheden van de klant.

Zorg er in ieder geval voor dat je deze klant niet alleen te woord staat!

Een boze brief

Ontvang je een brief die agressief op jou overkomt? Laat hem lezen aan je teammanager. Ben jij teammanager? Nodig de klant uit voor een gesprek. Praat met hem over waarom hij de brief stuurde. Laat hem daarbij weten dat hij een officiële klacht kan indienen.

Blijft de klant agressieve brieven sturen?

Laat dan als teammanager de klant schriftelijk weten dat wij niet meer op zijn brieven reageren tot hij van zijn kant de relatie heeft hersteld.

Agressie in de spreekkamer / hal

Wijs de klant op zijn gedrag

Iedereen weet wanneer bepaald gedrag hinderlijk wordt voor anderen. Doet zich dit voor in de spreekkamer of in de hal? Spreek je klant daar dan op aan. Past de klant zich aan en herstelt hij het vertrouwen? Dan is het niet nodig dat je verdere actie onderneemt of de situatie registreert. Past de klant zich niet aan? Dan beëindig je het gesprek. Je vraagt de klant het gebouw te verlaten. Dat kan reacties van de klant opleveren zoals ...

... verbaal geweld of vernielingen

Probeer de klant dan tot rede te brengen. Lukt dit niet, schakel dan je teammanager in. Vraag eventueel je collega's om dat te doen. Ben jij teammanager? En lukt het je niet de verbale agressie of het geweld te

beëindigen? En doet de klant er niets aan om de verhouding te herstellen? Eis dan van de klant dat hij het gebouw verlaat. Gaat de klant hier niet op in, schakel dan meteen de politie in.

... of (dreigen met) fysiek geweld

Bedreigt een klant je? Of gebruikt hij geweld? Kom dan zoveel mogelijk tegemoet aan zijn eisen. Weet dat je er niet alleen voor staat. Je mag er namelijk op vertrouwen dat je collega's meteen reageren als zich zo'n situatie voordoet. De teammanager neemt de regie en zorgt er ook voor dat meteen de politie wordt gewaarschuwd. Indien er plotseling fysiek geweld optreedt, heb je de mogelijkheid om op de paniekknop te drukken. Deze is aanwezig in de spreekkamer en bij de receptie (2 stuks, werkplek medewerker secretariaat en 'voormalige' werkplek van de woonconsulent). Ze zijn onder het bureau gemonteerd. Wanneer je op de paniekknop drukt, gaat er een alarm af op de begane grond. Het secretariaat zal 112 bellen. Zo gauw je kunt, verlaat je de spreekkamer of de hal. Er zijn meerdere vluchtwegen. Het beste kun je vluchten via de deur naar het secretariaat. Deze deur kan op slot. Indien deze vluchtweg geblokkeerd is (mogelijk door de agressieve klant), kun je via de nooddeur naast de spreekkamer vluchten naar de afdeling Bedrijfsondersteuning. Deze deur kan tevens op slot. Het is aan te bevelen om een keer, op een rustig moment, de vluchtroutes en de plaats van de panieknoppen te bekijken.

Zie je dat een klant je collega bedreigt of slaat? Reageer direct! Maar denk wel even na wat je gaat doen. Storm bijvoorbeeld niet de spreekkamer of hal binnen. Dat kan de situatie namelijk nog erger maken als je collega bijvoorbeeld wordt bedreigd met een wapen. Probeer de agressieve klant tot bedaren te brengen.

Als (team)manager bepaal je of we vervolgstappen nemen. Dat kan zijn:

- We nemen de schade op.
- We doen aangifte (onder naam van Kennemer Wonen).
- We sturen een waarschuwingsbrief.
- We nodigen de klant uit voor een ordegesprek.
- We praten na over het incident.
- We zorgen voor opvang van de medewerker die het slachtoffer was van de agressie.
- We ontzeggen de klant de toegang tot onze gebouwen.
- We registreren de gebeurtenis.

Agressie bij een huisbezoek

Je maakt altijd een afspraak

Ga je op huisbezoek? Doe dat dan zoveel mogelijk op basis van een afspraak, die je vooraf maakt. Zo weten je collega's via de agenda of planning op welk adres je bent. Is de aard van het bezoek zo dat je juist zonder aankondiging bij de klant op bezoek wilt? Dan heb je zelf de verantwoordelijkheid om op de afdeling kenbaar te maken waar je op bezoek gaat.

Beëindig eventueel je bezoek direct

Gedraagt de klant zich tijdens je bezoek onacceptabel? Beëindig het bezoek dan meteen. Je meldt het incident bij je teammanager en vermeldt het in de klantcontacten in First. Verwacht je van tevoren dat een agressieve situatie ontstaat? Neem dan een collega mee naar het huisbezoek en stel je teammanager en collega's op kantoor hiervan op de hoogte.

Agressie heel dichtbij

Alle vormen van agressie kunnen zich ook op straat of in jouw woonomgeving voordoen. Dat is extra bedreigend. Het komt dan dicht bij jouw privé-sfeer. Het is in zo'n situatie helaas niet mogelijk dat wij vanuit Kennemer Wonen je helpen. Meld het voorval wel zo snel mogelijk aan je leidinggevende. Dan kan die passende maatregelen nemen. Van je leidinggevende krijg je onvoorwaardelijke steun. Praktisch, emotioneel en financieel.

Tips bij huisbezoeken

- Begin bij bijvoorbeeld een eindopname op de bovenste etage van de woning en vervolg zo je weg naar beneden. Bij het ontstaan van een agressieve situatie is het dan makkelijker om te vluchten.
- Hou de centrale deur van een portiek- en/of galerijwoning open d.m.v. een klem of deurmat, hierdoor kan mogelijke versterking makkelijker bij de woning komen.

4. Aandacht voor maatregelen tegen agressie

Vertoont een huurder agressief gedrag? Of doet iemand anders dat namens de huurder? Dan is het aan de huurder om maatregelen te nemen zodat de situatie herstelt. Doet hij dat niet? Of kan hij ons onvoldoende overtuigen dat we hem weer kunnen vertrouwen? Dan nemen we zelf maatregelen.

Hoeveel ruimte geef je?

Als leidinggevende beoordeel je per situatie tot hoever de huurder de gelegenheid krijgt om het vertrouwen te herstellen. **Daarbij spelen mee:**

- de oorzaak van de agressie
- de aard van de agressie
- de persoonlijke omstandigheden van de huurder

Bij kleine incidenten kan de huurder meer ruimte krijgen dan bij ernstige incidenten. Voor huurders met een gezin kan de ruimte groter zijn dan voor een alleenstaande.

Welke maatregelen neem je?

Dit zijn de maatregelen die je kunt nemen. In de bijlage lees je een toelichting op deze maatregelen. Daarin lees je ook hoe je handelt bij schade en aangifte.

1. Je meldt het incident

Ieder incident meld je. Het gaat om ieder incident waarbij:

- je je bedreigd voelde; het maakt niet uit op welke manier dat gebeurde;
- schade is ontstaan.

2. Je nodigt de klant uit voor een ordegesprek

Past de klant zijn gedrag niet aan? Biedt hij geen excuses aan? Dan nodig je hem uit voor een ordegesprek. Daarin geef je hem de gelegenheid om de verhouding te herstellen.

3. Je stuurt een waarschuwingsbrief

Bij herhaling van een lichter incident uit categorie 1, 2 of 3 stuur je de klant een brief. Daarin maak je hem duidelijk dat hij actie moet ondernemen om de verhouding te herstellen. En dat hij ons ervan moet overtuigen dat hij zijn gedrag niet herhaalt. Alleen dan kunnen we het vertrouwen in de klant herstellen.

4. Je laat ons stoppen met dienstverlening

Maakt een klant zich schuldig aan een incident uit categorie 4 of 5? Of pleegt hij opnieuw een incident uit categorie 1, 2 of 3, nadat hij een waarschuwingsbrief ontving? Dan verbieden we hem de toegang tot ons kantoor. We verlenen ook geen diensten meer aan hem.

5. Je laat ons de huur opzeggen

Vertoont de klant daarna nog steeds agressief gedrag? Of maakt hij zich schuldig aan een ernstig incident uit categorie 4 of 5? Dan zeggen we de huurovereenkomst met hem op.

5. Aandacht voor de gevolgen van agressie

Als je met agressie te maken krijgt, ben je daar behoorlijke van overstuur. Daar laten we je natuurlijk niet mee zitten. Je las het al eerder: we hebben aandacht voor de gevolgen van agressie en geweld. Aandacht voor jou dus.

Een helpende hand

Je teammanager of de Wocoach vangt je op na een incident. De manier waarop hij of zij dat doet hangt af van:

- de ernst van het incident;
- jouw reactie;
- reacties van mensen die zagen wat er gebeurde of hoorden wat er werd gezegd.

Bij de opvang gaat het niet alleen om jou zelf, maar ook om collega's die slachtoffer waren. En eventuele getuigen. Als teammanager ben je ervoor verantwoordelijk dat ieder op een goede manier en op tijd wordt opgevangen. Het maakt daarbij niet uit wie de opvang verzorgt.

Zo proberen we zo vroeg mogelijk eventuele problemen te signaleren, die jij ervaart bij de verwerking van de agressie. We bieden je graag de helpende hand om die problemen op te lossen.

Wat is een wocoach?

“Als wocoach heb ik een medewerker begeleid die op huisbezoek was geweest bij een bewoner die als gevaarlijk te boek stond. Hij veroorzaakte veel overlast en even later bleek dat deze bewoner zo maar een meisje bij een bushalte neergestoken had. Eerst dacht die collega aan dat meisje, pas daarna drong het tot haar door dat zij zelf ook mikpunt had kunnen worden. Bij mij kon ze haar ergste angst van zich afpraten. Veel later heb ik haar verwezen naar het bedrijfsmaatschappelijk werk”, aldus een wocoach. De wocoaches (woningcorporatie coaches) ondersteunen werknemers binnen corporaties die vervelende ervaringen met klanten hebben meegemaakt. Bij Kennemer Wonen hebben we 1 wocoach, namelijk John Haker.

We praten erover

We maken agressie en angsten graag bespreekbaar. Daarom praat je teammanager tijdens het werkoverleg met jullie over agressie-incidenten op de werkplek. Zelf kun je natuurlijk op ieder moment contact zoeken met je teammanager, de Wocoach of een medewerker van HRM om met hen te praten over dit onderwerp.

Stoom afblazen

Bij incidenten in de categorie 1 en 2 is meestal steun van je collega's voldoende. Je kunt bij collega's, teammanager en manager stoom afblazen, uithuilen en napraten. Zo kun je voorkomen dat je lichamelijke of psychische klachten krijgt als je regelmatig lichte incidenten meemaakt. Wat doe je wel en niet als je een collega helpt?

Zeg niet “Wat stom”

Het gaat er vooral om dat slachtoffers zich kunnen uiten. Vang je een van je collega's op na een incident? Hou je eigen mening dan voor je. Zeg niet “Je had beter ...”, ook al denk je dat. Je collega vat dat al snel op als “Wat heb jij stom gedaan”. Maak het incident niet kleiner dan het is. Maak er geen misplaatste grappen over. Maak je collega geen verwijten. Dat is allemaal niet goed voor het verwerkingsproces.

Stuur de medewerker niet naar huis

Het is van belang dat de opvang op de werkplek gebeurt. Stuur je als leidinggevende de medewerker naar huis? Dan neem je niet je verantwoordelijkheid voor de opvang. De medewerker kan zich daardoor in de steek gelaten voelen. Als teammanager neem je het initiatief om de gezinsleden van het 'slachtoffer' op de hoogte te brengen van het voorval.

Praat!

Ook bij zwaardere incidenten is steun van collega's hard nodig. Het is goed om dan extra gesprekken met elkaar te hebben. Een paar dagen na het voorval bijvoorbeeld. En nog een keer enkele weken later.

Bied eventueel deskundige hulp

Gaat het om een incident in de categorie 3, 4 of 5? Schakel dan deskundige hulp in. Doe dat in overleg met HRM. Het kan bijvoorbeeld gaan om hulp door Bureau Slachtofferhulp of van de psycholoog van onze arbodienst.

Geen betuttel

We willen je helpen, maar niet betuttelen. Ons uitgangspunt bij alle incidenten is dat we de vorm van hulp ook laten afhangen van de medewerker die het slachtoffer was van agressief gedrag. Voor elke situatie beoordeelt de leidinggevende - ook in overleg met de medewerker - welke vorm van hulp het best past bij de persoon en de zwaarte van het incident.

Veel te regelen

Is het nodig om praktische zaken te regelen? Bijvoorbeeld:

- het thuisfront informeren;
- vervoer naar huis regelen;
- assisteren bij de aangifte en het invullen van formulieren;
- vervanging regelen voor de openstaande afspraken.

Dan is de teammanager daar verantwoordelijk voor.

Bouwen aan zelfvertrouwen

In de eerste weken na het incident praat je teammanager één of meerdere keren met je. In de gesprekken besteedt de teammanager aandacht aan:

- de vraag of het beter is de klant over te dragen aan een andere contactpersoon;
- de vraag of jij - wanneer je weer aan het werk gaat - begeleiding of steun nodig hebt bij contacten met klanten.

Dat kan nodig zijn om je zelfvertrouwen terug te krijgen. Je teammanager houdt je ook op de hoogte van de voortgang en resultaten van een mogelijk (justitieel) ingesteld onderzoek.

Bijlage 1: checklist

Gaat het om een ernstige bedreiging? Bijvoorbeeld bedreiging met een wapen? Geef zoveel mogelijk toe aan de eisen van de klant. Hang niet de held uit! Zorg dat jij of je collega's zo snel mogelijk de politie waarschuwen.

Bij agressie op kantoor

1. Vraag de klant met zijn gedragingen te stoppen of weg te gaan.
2. Stopt de klant niet en gaat hij niet weg? Waarschuw je teammanager.
3. Vraag als teammanager de klant te stoppen of weg te gaan.
4. Doet hij dat niet, waarschuw dan de politie.
5. Voel je je bedreigd? Druk dan op de panieknop en probeer zo snel mogelijk te vluchten! Het secretariaat zal 112 bellen.
6. Meld als medewerker, samen met je teammanager, de agressie op het meldingsformulier en doe – als dat nodig is – aangifte bij de politie onder naam van Kennemer Wonen.
7. Zorg voor opvang van – gewonde - medewerkers.
8. Breng de manager en de directeur op de hoogte.

Bij agressie tijdens een huisbezoek / op een infopunt / locaties inloopsprekuren medewerkers leefbaarheid

1. Vraag de klant met zijn gedragingen te stoppen.
2. Stopt de klant niet? Probeer dan de woning te verlaten of locatie te verlaten.
3. Zelfverdediging? Mag. Maar alleen als de klant niet stopt en je de woning niet kunt verlaten.
4. Waarschuw zo snel mogelijk de politie? Lukt het om je teammanager te waarschuwen? Doe dat dan.
5. Meld bij terugkomst op kantoor - samen met je teammanager - de agressie op het meldingsformulier en doe – als dat nodig is – aangifte onder naam van Kennemer Wonen.
6. Zorg als teammanager voor opvang van gewonde medewerkers. Ook van niet gewonde medewerkers.
7. Breng de manager en de directeur op de hoogte.

Bijlage 2: wie doet wat?

Bij preventie, opvang en nazorg van agressie is het belangrijk dat we consequent handelen en samenwerken. Daarbij moeten we weten wie waar verantwoordelijk voor is. Lees hier welke rol ieder van ons speelt.

Teammanager

Altijd bereikbaar zijn

Het is belangrijk dat je als teammanager optimaal bereikbaar bent. Je bent namelijk het eerste aanspreekpunt bij incidenten. Je zorgt er dus voor, dat jouw team altijd weet waar je bent en hoe ze je kunnen bereiken. Ben je niet aanwezig op kantoor? Dan staat je telefoon doorgeschakeld naar een toestel dat altijd bereikbaar is.

Een minimale bezetting vaststellen

Ook de bereikbaarheid van collega's is belangrijk bij het ontstaan van agressie en incidenten. Als teammanager stel je daarom de minimale bezetting voor je afdeling vast. Dat doe je op basis van de werkzaamheden, waarbij je rekening houdt met ziekteverzuim. Een aanvraag voor vakantie of verlof wijs je af als daardoor geen sprake meer is van een verantwoorde minimale bezetting.

Een vervanger regelen

Als het gaat om je rol bij incidenten maak je als teammanager afspraken over wie jou vervangt als je er niet bent. Je laat dat op je afdeling en in de rest van de organisatie weten. Jouw vervanger is een andere teammanager of jouw leidinggevende.

Verantwoordelijkheden nakomen

- Je bent er verantwoordelijk voor dat je voldoende personeel inzet. Zodat we lange wachttijden voorkomen en er medewerkers zijn om bij incidenten voor ondersteuning te zorgen;
- Je hebt oog voor alles wat binnen je team – maar ook daarbuiten - kan bijdragen aan het voorkomen van agressie;
- Je stelt agressie en de beteugeling daarvan structureel aan de orde in je team- en afdelingsoverleg;
- Je zorgt voor de eerste opvang van het slachtoffer;
- Je informeert je manager over wat er is gebeurd;
- Bij ernstige voorvallen informeer je de partner en familie van de medewerker;
- Na het voorval zorg je ervoor dat de situatie op de werkvloer weer stabiel en normaal wordt.

De preventiemedewerker controleert een keer per kwartaal:

- of de alarmknoppen werken;
- of de medewerkers de afspraken bij gebruik van de alarmknop nakomen.

Medewerker

Heb je in je werk contact met klanten?

Dan is het nodig dat je kennis en vaardigheden hebt in het omgaan met agressie. Dat betekent niet dat je agressief gedrag accepteert. Maar wel dat je:

- een inschatting kunt maken van de ernst van de situatie;
- een klant kan aanspreken op zijn gedrag;
- je niet laat verleiden om ook agressief te worden.

Agressie of frustratie?

Is iemand echt agressief? Of is zijn gedrag een uiting van frustraties?

Dat onderscheid is belangrijk bij het omgaan met agressie.

De klant kan zijn woorden terugnemen

Denk je dat de intentie van de klant niet agressief is? Dan kan je hem de gelegenheid geven zijn woorden terug te nemen. Zijn agressief gedrag heeft geen gevolgen.

De klant moet het initiatief nemen

Spreek de klant altijd aan op zijn gedrag. En zorg ervoor dat hij zich ervan bewust wordt dat hij het initiatief moet nemen om de verhouding te herstellen.

Een klant hoort zich netjes te gedragen

Een klant mag nooit de indruk krijgen dat hij tegenover jou of je collega's de regels van fatsoen niet in acht hoeft te nemen.

Bijlage 2a: Checklist teammanager

In bijlage 2 is de rol van de teammanager omschreven. De teammanager is het eerste aanspreekpunt bij incidenten. Onderstaande checklist helpt de teammanager bij het uitvoeren van de rol en het regelen van praktische zaken. Deze checklist is een richtlijn en is niet leidend. De gewenste stappen kunnen uiteraard per situatie en medewerker (slachtoffer) verschillen.

Dag van incident		
Omschrijving	Actie	<input checked="" type="checkbox"/>
Informeren teammanager van de betreffende medewerker.	Collega die boodschap aanneemt	
Zorgen voor eerste opvang van de betreffende medewerker.	Teammanager	
Samen met de medewerker het meldingsformulier invullen, waarbij je ook het voorstel voor de maatregel richting de huurder met medewerker bespreekt. <i>Schat zelf in of dit gesprek al op de dag van het incident moet plaatsvinden of dat je het de volgende dag in plant. Dit hangt van de situatie en de betreffende medewerker af.</i>	Teammanager	
Denk na wie je moet informeren na het incident, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Medewerkers van het team; ❖ Medewerkers van de reparatielijn / wonenlijn (voor het geval hierover wordt gebeld); ❖ Medewerkers van het secretariaat / balie (voor het geval de betreffende huurder terug komt); ❖ Bewoners (afspraken die afgezegd moeten worden of spreekuurlocaties); ❖ HRM (voor eventuele nazorg / opvang); ❖ Indien gewenst door medewerker, partner (of iemand uit privésfeer); ❖ Manager Wonen / Directeur. <i>Suggestie: Zet in de agenda van de betreffende medewerker dat hij / zij niet inzetbaar is (indien je dit hebt afgesproken met de medewerker). Met bv jouw naam voor meer informatie.</i>	Teammanager	
Aangifte doen? Onder naam van Kennemer Wonen.	Medewerker / teammanager	
Bepalen welke maatregel er wordt genomen tegen de betreffende huurder: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Geen; ❖ Ordegesprek; ❖ Waarschuwingsbrief; ❖ Verbod toegang gebouwen voor 3 of 6 maanden; ❖ Huuropzegging. <i>Zie ook bijlage 3 van het agressieprotocol voor uitwerking maatregelen.</i>	Teammanager	
Zorg voor het overdragen van de werkzaamheden van die dag en de korte termijn aan een andere collega	Teammanager	

1 dag na incident		
Omschrijving	Actie	<input checked="" type="checkbox"/>
Heeft medewerker ondersteuning nodig? Overleg met HRM. <i>Bijlage 6 geeft richtlijnen aan bij ingrijpende gebeurtenissen.</i>	Teammanager	
Afspraken maken met medewerker over invulling van werk (wel of geen klantcontacten, denk aan werklocatie etc.) voor de korte termijn.	Teammanager	
Is er een melding gemaakt van het incident in First?	Teammanager	
Medewerkers team informeren over invulling van werkzaamheden van betreffende medewerker.	Teammanager	
Invullen meldingsformulier agressie, bespreken van maatregelen richting de huurder of bezoeker (indien dit niet op dag 1 is gebeurd).		
1 week na incident		
Omschrijving	Actie	<input checked="" type="checkbox"/>
Bij medewerker navragen hoe het gaat met hem/haar en met de invulling van de werkzaamheden; vervolgafspraken maken.	Teammanager	
Medewerkers team informeren over de laatste stand van zaken met betrekking tot de inzet van de collega		
1 maand na incident		
Omschrijving	Actie	<input checked="" type="checkbox"/>
Informeren bij medewerker hoe het gaat (zet dit in je agenda).	Teammanager	
Eén jaar na incident		
Omschrijving	Actie	<input checked="" type="checkbox"/>
Informeren bij medewerker hoe het gaat (zet dit in je agenda).	Teammanager	

Overige aandachtspunten:

- ❖ Bij gewijzigde omstandigheden, denk goed na wie je daarover moet informeren.

Note: mocht je bij het hanteren van deze checklist in de praktijk punten missen, geeft dit aan bij HRM zodat de checklist aangepast kan worden!

Bijlage 3: maatregelen

Vertoont een huurder agressief gedrag? Of doet iemand anders dat namens de huurder? Dan ligt het op de weg van de huurder om maatregelen te nemen om de situatie te herstellen. Doet hij dat niet? Of kan hij ons onvoldoende overtuigen dat we hem weer kunnen vertrouwen? Dan nemen we zelf maatregelen. In deze bijlage vind je een overzicht van de maatregelen die we kunnen nemen.

1. Je meldt het incident

Agressief gedrag leg je altijd vast in de klantencontacten van First. Je meldt het ook bij je teammanager.

Welke incidenten meld je?

Je meldt ieder incident. Het gaat om incidenten waarbij:

- je je bedreigd voelde; het maakt niet uit op welke manier dat gebeurde;
- eigendommen zijn vernield;
- op een andere manier schade is ontstaan.

Je meldt alle vormen van agressie. Dus ook schriftelijke en telefonische agressie.

Hoe meld je een incident?

- Je vult meteen na het incident het 'meldingsformulier agressie' in. Je vindt dat in bijlage 4.
- Vul het formulier zo volledig mogelijk in. Het is namelijk de basis voor onze vervolgacties. Weet je bepaalde gegevens nog niet? Bijvoorbeeld de hoogte van het schadebedrag. Geef dan aan wat de stand van zaken is.
- Op het meldingsformulier kun je ook een voorstel doen om een maatregel te nemen tegen de agressiepleger.
- Je slaat het formulier digitaal in E-archief op bij het adres van de agressiepleger.
- Je stuurt het formulier naar HRM om te laten archiveren in je personeelsdossier.

2. Je nodigt de klant uit voor een ordegesprek

Een ordegesprek is een gesprek dat na een agressie-incident plaatsvindt met de agressiepleger. In een ordegesprek laat je de agressiepleger weten dat zijn gedrag niet aanvaardbaar is. Je vertelt hem ook wat hij met zijn gedrag heeft aangericht. En hij hoort welke gevolgen het heeft als hij zich opnieuw agressief gedraagt. Tijdens het gesprek maak je heldere afspraken. Die bevestig je in een brief.

Wanneer nodig je de klant uit?

Je nodigt de klant voor een ordegesprek uit als hij:

- zijn gedrag niet aanpast;
- geen excuses aanbiedt.

Je voert het ordegesprek binnen 1 week na het incident. Een voorbeeld voor een uitnodigingsbrief vind je in bijlage 5.

Wie voert het gesprek?

Je voert het ordegesprek samen met je teammanager.

Wat komt in het gesprek aan de orde?

Tijdens het gesprek geef je aan wat de gevolgen van het agressief gedrag zijn voor de huurder zelf en voor onze medewerkers. Verder geef je duidelijk aan:

- dat zijn gedrag niet acceptabel is;
- dat het initiatief om het vertrouwen te herstellen van zijn kant moet komen;
- wat de gevolgen zijn als hij zich opnieuw agressief gedraagt;
- dat hij eventuele schade betaalt;
- dat we aangifte kunnen doen;
- dat je de afspraken die jullie in het gesprek maken schriftelijk bevestigt.

Wanneer stuur je de bevestiging?

De brief waarin je de afspraken bevestigt stuur je binnen 1 week na het gesprek naar de klant.

Je slaat een kopie van deze brief digitaal in First op bij het adres van de agressiepleger.

Wat doe je als de klant toch binnenkomt?

Komt een klant, die een toegangsverbod kreeg, toch een van onze gebouwen binnen? Dan vraag je hem het pand te verlaten. Je schakelt de politie in en stelt je teammanager op de hoogte. Verwijdert de politie de klant uit ons gebouw? Dan doet de teammanager aangifte wegens lokaalvredebreuk.

3. Je stuurt een waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief is een brief waarin wij de klant laten weten dat zijn gedrag tegenover jou en onze organisatie niet aanvaardbaar is. In de brief maak je duidelijk welke gevolgen het heeft als hij zich opnieuw agressief gedraagt. Je vertelt de klant ook wat er gebeurt als hij geen initiatief neemt om de verhouding te herstellen.

Wanneer stuur je een waarschuwingsbrief?

Je stuurt een klant een waarschuwingsbrief als hij zich voor een tweede keer schuldig maakt aan een lichter incident uit categorie 1, 2 of 3.

Wie stuurt de brief?

Je teammanager bepaalt in overleg met jou en jullie manager of we een waarschuwingsbrief sturen.

Wanneer stuur je de brief?

Je stuurt de waarschuwingsbrief binnen 1 week na het incident. De brief onderteken je namens je manager. Je stuurt de brief aangetekend en via de gewone post. Je slaat een kopie van de waarschuwingsbrief digitaal in First op bij het adres van de agressiepleger.

4. We verbieden de klant de toegang en stoppen met dienstverlening

Als we deze maatregel nemen, mag de klant niet op eigen initiatief onze kantoren binnenkomen. Het stoppen van de dienstverlening houdt in dat we:

- geen reparaties meer uitvoeren aan de woning van de klant;
- nog wel reparaties uitvoeren als er anders schade voor ons of omwonenden ontstaat;
- de klant ook geen andere diensten meer verlenen, met uitzondering van het beëindigen van de huur.

Gaat het om een huurder?

Dan verbieden we de toegang en stoppen we met dienstverlening. Niet-huurders verbieden we alleen de toegang. Maar daardoor kunnen zij meteen ook niet meer gebruikmaken van onze dienstverlening.

Wanneer nemen we deze maatregel?

We nemen deze maatregel als een klant:

- zich schuldig maakt aan een incident uit categorie 4 of 5;
- opnieuw een incident pleegt uit categorie 1, 2 of 3, nadat hij een waarschuwingsbrief ontving.

Wie beslist?

De manager bepaalt in overleg met de teammanager en de directeur of we deze maatregel nemen.

Voor hoe lang duurt deze maatregel?

Deze maatregel geldt voor drie of zes maanden. Dat hangt af van de ernst van de situatie.

Hoe verloopt de procedure?

1. Je levert je meldingsformulier met het voorstel om deze maatregel te nemen zo snel mogelijk na het incident in bij je manager.
2. Gaat je teammanager akkoord met je voorstel? Dan zorgt hij voor een brief waarin hij de huurder laat weten dat we deze maatregel nemen. De directeur ondertekent die brief.
3. Je verstuurt de brief binnen zeven dagen na het incident.
4. Je stuurt de brief aangetekend en via de gewone post.
5. Je stuurt een kopie van de brief naar:
 - de politie
 - alle managers

- de receptie
 - al je collega's die contact met klanten hebben.
6. Je maakt in First een duidelijk herkenbare aantekening bij de persoon en zijn woning.
7. Je slaat een kopie van de brief digitaal in First op bij het adres van de agressiepleger. Een papieren kopie stop je in een aparte map van je teammanager.

5. We zeggen de huur op

Wanneer zeggen we de huur op?

We zeggen de huurovereenkomst met de klant op als hij:

- zich opnieuw agressief gedraagt, nadat wij hem de toegang verboden en stopten met dienstverlening;
- zich schuldig maakt aan een ernstig incident uit categorie 4 of 5.

Wie beslist?

De manager bepaalt in overleg met je teammanager en de directeur of huuropzegging past bij de ernst van de agressie. Is dat het geval? Dan vraag jij of je teammanager juridisch advies. Op basis daarvan schatten jullie in of het haalbaar is om de huur op te zeggen. Is dat het geval? Dan nemen we daar een definitief besluit over.

Hoe verloopt de procedure?

Over de procedure overleggen we met de advocaat.

6. We doen aangifte

Wanneer doen we aangifte?

We doen aangifte:

- bij ernstige of serieuze dreigementen uit categorie 2 en 3;
- bij incidenten uit categorie 4 en 5;
- bij vernieling;
- als een klant, die een toegangsverbod kreeg, toch een van onze gebouwen binnenkomt;
- als we assistentie van de politie vragen.

Wie doet aangifte?

Dat hangt af van wie het slachtoffer is. Vermeldt bij de aangifte wel altijd onze bedrijfsnaam.

Situatie a

Onze organisatie (Kennemer Wonen) is slachtoffer.

Het gaat dan om:

- schade aan ons gebouw of onze inventaris;
- dreigementen naar buitenstaanders of onze organisatie;
- de situatie dat een klant, die een toegangsverbod kreeg, toch een van onze gebouwen binnenkomt.

In deze gevallen doet de teammanager namens Kennemer Wonen aangifte. Was hij geen getuige van de gebeurtenis? Dan gaat een medewerker mee die wel getuige was.

Situatie b

Een medewerker is slachtoffer.

Het gaat dan om:

- schade aan zijn eigendommen;
- dreigementen naar hem of zijn gezin;
- fysiek geweld.

In deze situaties moet de medewerker altijd zelf aangifte doen. De teammanager of een collega gaat mee om hem daarbij te ondersteunen. De teammanager neemt van tevoren contact op met de politie. Dat voorkomt wachttijden en meer stress.

Zijn er getuigen?

Zijn er getuigen van het agressievoorval? Vermeld dan hun namen in de aangifte.

Wie beslist?

Situatie a

De teammanager bepaalt of we aangifte doen.

Situatie b

De medewerker bepaalt zelf of hij aangifte doet. Zijn teammanager wijst daarbij op het belang van de aangifte. Op het meldingsformulier vult hij in of de medewerker wel of niet aangifte doet.

Wanneer doe je aangifte?

Je doet direct na het agressievoorval aangifte. Vermeldt bij de aangifte wel altijd onze bedrijfsnaam.

Welk adres noem je?

Noem in situatie a én in situatie b op de aangifte ons kantooradres. Een kopie van de aangifte sla je digitaal in First op bij het adres van de agressiepleger.

7. We stellen de huurder aansprakelijk voor schade

Door agressief gedrag kan schade ontstaan. Als dat het geval is, meld je dat. We verhalen de schade op degene die de schade veroorzaakte.

Wanneer stellen we de huurder aansprakelijk?

Dat hangt af van de situatie. Er kunnen zich vier situaties voordoen:

- a. er is schade aan ons gebouw en onze inventaris;
- b. er is schade aan eigendommen van een medewerker;
- c. er is letsel ontstaan door fysiek geweld;
- d. er is letsel ontstaan bij buitenstaanders, of schade aan hun eigendommen.

Hoe stellen we de huurder aansprakelijk?

Situatie a

Is er schade aan ons gebouw en onze inventaris? Dan maakt de manager Bedrijfsondersteuning een rapport over de schade. Hij laat de schade zo snel mogelijk herstellen. Hij meldt de schade aan de verzekering en stuurt die een kopie van de aangifte.

Situatie b

Ontstond tijdens het werk schade aan de eigendommen van een medewerker? Dan is het nodig dat die ons schriftelijk aansprakelijk stelt. Wij hebben een aansprakelijkheidsverzekering. Blijft de schade onder het eigen risico? Dan hoeven we de schade niet aan de verzekering te melden.

Situatie c

Is sprake van fysiek geweld met lichamelijk letsel bij de medewerker? Dan meldt hij dat bij zijn teammanager en de afdeling HRM. HRM gaat samen met de medewerker na welke instantie of verzekeraar welke schade vergoedt. De teammanager informeert de directeur. De medewerker stelt Kennemer Wonen formeel aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het incident.

Situatie d

Als dat nodig is, doet het slachtoffer aangifte. Hij stelt ons aansprakelijk. De teammanager behandelt de aansprakelijkheidsstelling. Hij stelt de directeur op de hoogte.

Wat moet in de aansprakelijkstelling staan?

In de aansprakelijkheidsstelling en het verzoek om schadevergoeding vermelden we:

- een beschrijving van de gebeurtenis. Daarbij vermelden we ook waar, wanneer en hoe laat het gebeurde. Deden we aangifte? Dan sturen we een kopie daarvan mee.
- een omschrijving van de schade. Daarbij laten we ook weten of er mogelijkheden zijn om schade op anderen te verhalen.

We doen aangifte

Starten we een actie om schade te verhalen? Dan doen we aangifte bij de politie.

Bijlage 4: meldingsformulier agressie

Medewerker en teammanager vullen dit formulier samen in. Sla het formulier digitaal in E-archief op bij het adres van de agressiepleger en lever het ingevulde formulier in bij HRM voor het personeelsdossier.

1. Agressiepleger			
Naam:			
Adres:			
Postcode:			
Geboortedatum:		Telefoonnummer:	

2. Voorval	
Datum:	
Betrokken medewerker:	
Betrokken collega's:	
Getuigen:	

3. Van welke agressievorm was sprake?	
<input type="checkbox"/>	Categorie 1 : Verbaal geweld
<input type="checkbox"/>	Categorie 2 : Dreigen met vernielingen
<input type="checkbox"/>	Categorie 3 : Vernieling met schade
<input type="checkbox"/>	Categorie 4 : Dreigen met geweld
<input type="checkbox"/>	Categorie 5 : Fysiek geweld
Korte omschrijving van de agressie:	

4. Is er schade?			
<input type="checkbox"/>	Nee	<input type="checkbox"/>	Ja
Omschrijving schade materiaal:			
Omschrijving letselschade:			
Omschrijving psychische schade:			
Omschrijving andere schade:			

5. Is er hulp geweest van de politie?			
<input type="checkbox"/>	Nee	<input type="checkbox"/>	Ja
Namen van de agenten:			

6. Is er aangifte gedaan?			
<input type="checkbox"/>	Ja		
Wanneer:		Door wie:	
Waar / bij wie:			
<input type="checkbox"/>	Nee		
Reden waarom geen aangifte is gedaan:			

7. Beschrijving van aanleiding en voorval	

8. Waren er al eerder meldingen over deze persoon?			
<input type="checkbox"/>	Nee	<input type="checkbox"/>	Ja
Wanneer:		Categorie:	
Maatregel:			

9. Voorstel voor het nemen van een maatregel	
<input type="checkbox"/>	Geen
<input type="checkbox"/>	Ordegesprek, datum:
<input type="checkbox"/>	Waarschuwingsbrief, datum:
<input type="checkbox"/>	Verbod toegang gebouwen voor drie maanden, periode:
<input type="checkbox"/>	Verbod toegang gebouwen voor zes maanden, periode:
<input type="checkbox"/>	Huuropzegging, per:

10. Aanvullende opmerkingen

11. Genomen maatregel:

Bijlage 5: Voorbeeldbrieven

1. Uitnodiging ordegesprek

Geachte <meneer/mevrouw> <naam>,

Op <datum incident> was u bij ons kantoor.

U uitte toen bedreigende taal naar één van onze medewerkers. Daarover stuur ik u deze brief.

Uitnodiging

We nodigen u uit voor een gesprek op <datum gesprek> om <tijdstip> uur.

U praat dan met <naam> en <naam> van <afdeling> over uw gedrag op die dag.

Wilt u zich melden bij de receptie van <afdeling>? Het adres is <adres>.

Aan de medewerker van de receptie kunt u laten weten dat u een afspraak heeft met <naam>.

Vragen?

Heeft u vragen? Dan kunt u contact met ons opnemen.

U bereikt ons via telefoonnummer <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,

<Naam>

<functie>

2. Waarschuwingsbrief

Geachte <meneer/mevrouw> <naam>,

Op <datum incident> was u bij ons **kantoor**. Tijdens uw bezoek beledigde en bedreigde u een van onze medewerkers. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Op <datum> bezocht één van onze medewerkers uw **woning**. Tijdens dat bezoek beledigde en bedreigde u <hem/haar>. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Op <datum> had u een **telefoongesprek** met één van onze medewerkers. Tijdens dat gesprek beledigde en bedreigde u <hem/haar>.
In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Onze mening?

Wij vinden uw gedrag dan ontoelaatbaar. Er is misschien een reden waarom u dat gedrag vertoonde. Maar wij vinden dat geen enkele reden ooit aanleiding mag zijn voor dit soort gedrag.

De gevolgen?

Vertoont u opnieuw zulk gedrag? Dan overwegen wij om u de toegang tot onze kantoren te verbieden. We verlenen u dan ook geen diensten meer. Dat betekent dat we bijvoorbeeld alleen nog reparaties aan uw woning uitvoeren die wij nodig vinden om de constructie van het gebouw veilig te houden.

Vragen?

Heeft u vragen? Dan kunt u contact met ons opnemen.
U kunt ons bereiken via telefoonnummer <telefoonnummer>.

Met vriendelijke groet,
<Naam>
<functie>

3. Brief naar de huurder over toegangsverbod en beëindiging dienstverlening

Geachte <meneer/mevrouw> <naam>,

< Op <datum incident> was u bij ons **kantoor**. Tijdens uw bezoek bedreigde u één van onze medewerkers. <omschrijving van de bedreiging> <Naam> was daarvan getuige.> In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.>

< Op <datum> bezocht één van onze medewerkers **uw woning**. Tijdens dat bezoek beledigde en bedreigde u <hem/haar>. <omschrijving van de bedreiging> <Naam> was daarvan getuige.> In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.>

< Op <datum> had u een **telefoongesprek** met één van onze medewerkers. Tijdens dat gesprek beledigde en bedreigde u <hem/haar> <omschrijving van de bedreiging> <Naam> was daarvan getuige.> In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.>

Onze besluit

Wij staan niet toe dat u zulke bedreigingen uit. Naar mijn mening gaf <naam medewerker> geen enkele aanleiding voor uw gedrag. Daarom <overweeg ik om bij de politie aangifte te doen/deed ik bij de politie aangifte> van uw bedreigingen.

Gevolgen

Door uw gedrag zijn wij genoodzaakt u vanaf nu te verbieden onze kantoren binnen te komen. Zo willen wij voorkomen dat u opnieuw agressief gedrag vertoont. Het gaat om onze kantoren aan:

- Hertog Aalbrechtweg 18 in Alkmaar;
- Torenstraat 2b in Castricum.

Toch binnen

Komt u zonder onze toestemming toch in een van onze panden naar binnen?
Dan vragen wij de politie om u daaruit te verwijderen.

Geen contact

Wij hebben onze medewerkers laten weten dat zij geen contact meer met u mogen hebben. Wij verlenen u ook geen diensten meer. Dit geldt tot wij een ander besluit nemen.

Gesprek

Wilt u dat wij deze maatregelen opheffen? Dan verwacht ik van u dat u op korte termijn contact met mij opneemt om een afspraak voor een gesprek te maken. In dat gesprek maken wij afspraken over <reden noemen: excuses, vergoeden schade, afspraken dat dit niet meer voorkomt>.

U kunt mij bereiken via telefoonnummer <telefoonnummer>.

Per post

U ontvangt deze brief aangetekend met bericht van ontvangst. We stuurden de brief ook met de gewone post naar u toe.

<Kopie naar politie>

Ik heb tevens een kopie van deze brief naar het hoofd van de plaatselijke politie gestuurd.

Met vriendelijke groet,

<Naam>

<functie>

4. Brief naar niet-huurder over toegangsverbod en beëindiging dienstverlening

Geachte <meneer/mevrouw> <naam>,

Op <datum incident> was u bij ons kantoor. Tijdens uw bezoek gedroeg u zich agressief. Het was helaas niet de eerste keer dat u onze medewerkers bedreigde. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Onze besluit

Wij staan niet toe dat u zulke bedreigingen uit. Daarom deed ik bij de politie aangifte van uw bedreigingen.

Gevolgen

Door uw gedrag zijn wij genoodzaakt u vanaf heden de toegang tot onze kantoren te verbieden. Zo willen wij voorkomen dat u opnieuw agressief gedrag vertoont. Het gaat om onze kantoren aan:

- Hertog Aalbrechtweg 18 in Alkmaar;
- Torenstraat 2b in Castricum.

Wij staan u ook telefonisch niet meer te woord.

Toch binnen

Komt u zonder onze toestemming toch in één van onze kantoren naar binnen?

Dan vragen wij de politie om u daaruit te verwijderen.

Een brief

Wilt u contact met ons opnemen? Dan kunt u mij een brief sturen.

U kunt uw zaken ook door een ander laten behartigen. Betalingen kunt u niet op ons kantoor doen.

U kunt de bedragen overmaken naar rekening nummer 54.42.322 (Postbank) op naam van Kennemer Wonen.

Met vriendelijke groet,

<Naam>

<functie>

Bijlage 6: Richtlijn voor het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen

praktische hulp en emotionele ondersteuning

Wanneer iemand een ingrijpende gebeurtenis meemaakt kan dat een behoorlijke impact hebben op zijn of haar functioneren. Ieder mens gaat er op zijn eigen manier mee om. Hapklare tips en trucs zijn er niet. Zowel praktische hulp als emotionele ondersteuning zijn belangrijk wanneer iemand een ingrijpende gebeurtenis heeft meegemaakt. Wat kun je doen? Onderstaand een aantal tips en adviezen. Deze zijn ondergebracht in de volgende gebieden: richtlijnen voor de persoon zelf, richtlijnen voor de omgeving en richtlijnen voor de leidinggevende.

Richtlijnen voor de persoon zelf

- ❖ Bij de verwerking van een ingrijpende gebeurtenis wisselen vermijden en herbeleven elkaar vaak snel af. Dit is normaal; het ene moment komen nare herinneringen aan de gebeurtenis naar boven en het andere moment scherm je jezelf af en probeer je er niet aan te denken;
- ❖ Zoek op tijd afleiding en ontspanning; dit geeft wat rust;
- ❖ Ga de gebeurtenis niet uit de weg; sta af en toe stil bij wat je is overkomen. Ga stap voor stap de confrontatie aan met dingen die met de ingrijpende gebeurtenis te maken hebben en die je nu eng vindt;
- ❖ Hou het dagelijkse ritme vast; gun jezelf de tijd maar probeer tegelijkertijd het (werk)ritme vast te houden. Lukt dit niet ga dan in overleg met je leidinggevende om een oplossing te zoeken;
- ❖ Hou contact met anderen; familie, vrienden en collega's zijn vaak bereid om je te helpen, maar vinden het soms moeilijk contact met je op te nemen. Geef aan waar je behoefte aan heeft;
- ❖ Het kan prettig zijn om te praten met mensen die ongeveer hetzelfde hebben meegemaakt. Er zijn instellingen die lotgenotenbijeenkomsten organiseren;
- ❖ Wees voorzichtig met slaap- en kalmeringsmiddelen en overleg altijd met je huisarts over het gebruik ervan. Wees voorzichtig met alcohol- en drugsgebruik; het kan verleidelijk zijn om je emoties op deze manier te dempen, maar dit kan voor extra problemen zorgen;
- ❖ Loop niet te lang met je klachten door; maak je je zorgen? Bespreek dit dan met je huisarts.

Richtlijnen voor de omgeving

- ❖ Vraag het slachtoffer wat je voor hem/haar kunt betekenen; geef aan wat je wel en niet kunt doen, zo voorkom je misverstanden;
- ❖ Bied een luisterend oor; geef serieuze aandacht, toon belangstelling en begrip en geef de ander de ruimte om het verhaal uit zichzelf te vertellen. Blijft iemand over de gebeurtenis piekeren zonder erover te praten, breng het onderwerp dan op een rustig moment zelf ter sprake;
- ❖ Bied praktische hulp aan; een lift naar werk, wat afleiding;
- ❖ Help de ander het normale ritme weer op te pakken;
- ❖ Laat de ander in zijn waarde; vermijdt sensaties en flauwe grappen, ga niet de ander betuttelen en geef geen ongevraagde adviezen. Het helpt niet door aan te geven dat anderen er nog slechter aan toe zijn.
- ❖ Neem niet het gesprek over door ongevraagd over je eigen ervaringen te vertellen.

Richtlijnen voor de leidinggevende

- ❖ Breng in kaart wat er gebeurd is. Wie zijn direct en indirect getroffen? Waar hebben zij behoefte aan? Wat moet direct en wat kan later geregeld worden? Bijzondere aandachtspunten: eerdere incidenten / slechte werksfeer / kwetsbare medewerkers.
- ❖ Breng rust in de chaos; geef ordening en structuur, stel prioriteiten. Van belang is dat je dit doet met tact, begrip, erkenning, acceptatie en bereidheid tot overleg.

- ❖ Geef aandacht aan de getroffenen en omstanders; toon begrip, geef erkenning. Niet bagatelliseren en corrigeer verkeerde grappen. Voorkom negatieve waardeoordelen en discussies over de schuldvraag.
- ❖ Informeer; regel contact met familie, en realiseer dat familie ook geschokt kan zijn. Houdt betrokkenen op de hoogte. Zorg voor een contactpersoon.
- ❖ Handel praktische zaken zo snel mogelijk af. Informeer over te verwachten procedures. Informeer ook niet-betrokken medewerkers en sta stil bij eerdere ervaringen.

Waar kan de persoon zelf terecht?

- ❖ De leidinggevende / de HRM adviseur / de vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
- ❖ Slachtofferhulp Nederland – www.slachtofferhulp.nl;
- ❖ Bedrijfsarts - <http://www.vanaltenadejongh.nl>;
- ❖ De huisarts.