



AGRESSIEPROTOCOL

Hoe om te gaan met ongewenst en agressief gedrag

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Aanleiding en doel.....	3
1.2 Wat zegt de wet?	3
1.3 Voorlichting en training.....	3
2. Algemeen: definities en uitgangspunten	4
2.1 Definitie ongewenst gedrag, agressie en geweld door klanten	4
2.2 Uitgangspunten.....	4
3. Vormen van agressie	5
3.1 Frustratie agressie, instrumentele agressie, ziekelijke agressie en geweld	5
3.2 Omgaan met deze drie vormen van agressie	5
4. Categorieën van agressie en geweld	7
(non)Verbale agressie.....	7
Persoonsgerichte bedreiging.....	7
Fysieke bedreiging.....	7
5. Verantwoordelijkheden en rollen	8
Coördinator veiligheidsbeleid	8
De werkgever	8
De KAM-coördinator/ HR functionaris	8
De leidinggevende.....	8
De medewerker.....	8
De receptie	8
6. Uitgangspunten van beleid van de organisatie	9
7. Ondersteunende randvoorwaarden bij de aanpak van agressie	10
7.1 Opvang en nazorg bij (non)verbale agressie.....	10
7.2 Opvang en nazorg bij ernstige of extreme agressie.....	10
7.3 Trainen.....	11
7.4 Mogelijke standaardprocedures.....	11
8. Schema categorieën van agressie en reactiebeleid	13
Contactgegevens.....	14

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en doel

De sociale omgeving waarin schilders en onderhoudsmedewerkers het werk uitvoeren is aan het veranderen. Opdrachtgevers en klanten worden steeds mondiger en stellen meer eisen. Dit vraagt van werkenden andere sociale- en communicatieve vaardigheden. Zeker als de medewerkers tussen de klant en de werkgever in komen te staan.

Werkenden in de sector ervaren in toenemende mate agressie en geweld vanuit de omgeving waarin het werk moet worden uitgevoerd. Vooral in de sociale woningbouw is dit merkbaar doordat de samenstelling van de doelgroep van deze woningen aan het veranderen is onder invloed van economische en sociale factoren.

Dit agressieprotocol is opgesteld om bedrijven en medewerkers handvatten te bieden over hoe om te gaan met ongewenst en agressief gedrag van bewoners. Dit kan worden gebruikt in de eigen praktijk en naar wens en behoefte aangevuld of aangepast door de organisatie.

1.2 Wat zegt de wet?

Agressie is in de Arbowet opgenomen onder 'het tegengaan of beperken van psychosociale arbeidsbelasting'. Het Arbobesluit werkt deze verplichting verder uit in afdeling 4, Artikel 2.15 Arbeidsomstandighedenbesluit. Werkgevers hebben hierin een zorgplicht die erop gericht is deze vorm van arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken. Voorlichting en training zijn hierbij van belang.

1.3 Voorlichting en training

OnderhoudNL biedt de training 'Omgaan met lastig en agressief gedrag van bewoners'

Wat leert u?

- U leert snel de verschillende soorten lastig gedrag en agressie te herkennen en hierop adequaat te reageren;
- De-escalerende vaardigheden en (gespreks)technieken waarmee u de spanning bij lastig of agressief gedrag kunt verminderen;
- Inzicht in uw eigen houding en gedrag: het bepalen van uw persoonlijke grenzen, uw voorkeursreactie, lichaamstaal, taalgebruik enzovoorts;
- Werken aan een organisatieprotocol waarmee u de veiligheid in uw bedrijf/team waarborgt;
- De rol van verbale en non-verbale communicatie: van contact maken met tot grenzen stellen aan bewoners;
- Het afhandelen van klachten van bewoners.

Na deze training:

- Kunt u beter omgaan met lastig en soms agressief gedrag van bewoners;
- Weet u wat u zelf kunt doen om het gedrag van de ander te beïnvloeden waardoor de situatie niet uit de hand loopt.

Zie ook: www.OnderhoudNL.nl/trainingen/omgaan-lastig-agressief-gedrag-bewoners

2. Algemeen: definities en uitgangspunten

2.1 Definitie ongewenst gedrag, agressie en geweld door klanten

Onder ongewenst gedrag, agressie en geweld wordt verstaan iedere vorm van gedrag waarbij de medewerker en/of de organisatie wordt lastig gevallen zowel psychisch als fysiek, bedreigd of schade wordt toegebracht, waarbij de ervaring van het slachtoffer altijd leidend is. Dit gedrag loopt uiteen van pesten, discriminatie, seksuele intimidatie tot diverse vormen van agressie en zelfs geweld.

2.2 Uitgangspunten

De minimale uitgangspunten in iedere organisatie zijn:

- De veiligheid van de medewerker staat voorop. Ongewenst gedrag, agressie en geweld worden niet getolereerd.
- Situaties waarin agressie en geweld plaatsvinden, zijn de verantwoordelijkheid van de gehele organisatie en niet alleen van de medewerker.

3. Vormen van agressie

3.1 Frustratie agressie, instrumentele agressie, ziekelijke agressie en geweld (pathologische agressie)

Agressie ontstaat niet zomaar. Er kunnen veel oorzaken voor zijn waaronder stress, onmacht, discriminatie, trauma, ziekte, medicijn- of middelengebruik. We onderscheiden drie vormen van agressie.

Frustratie agressie; deze vorm van agressie komt vaak voort uit onduidelijkheid of onmacht. Hierbij is sprake van een emotionele uitbarsting als gevolg van negatieve ervaring(en).

Instrumentele agressie; deze vorm van agressie wordt vaak gezien bij mensen die hun gelijk willen halen of hun zin krijgen. Dit gedrag wordt bewust ingezet als middel om een bepaald doel te bereiken.

Ziekelijke agressie en geweld; onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen en/of psychiatrische ziekten en dementie verdwijnt de controle over het eigen gedrag en kan asociaal, agressief en gewelddadig gedrag ontstaan. Met deze vorm van agressie moet men rekening houden dat beïnvloeding door goede communicatie soms onmogelijk is.

3.2 Omgaan met deze drie vormen van agressie

De drie vormen van agressie vragen ieder om een eigen benadering om effectief aangepakt te kunnen worden. Het herkennen van de verschillende vormen en een passende professionele reactie zijn hierbij van doorslaggevend belang.

Frustratie-agressie is een emotionele reactie op (een) negatieve gebeurtenis(sen) zoals een conflict met een woningcorporatie, geen of onduidelijke informatie, lang moeten wachten, etc. De agressie is gericht tegen de organisatie in het algemeen ('jullie'). De agressor wil stoom afblazen, een luisterend oor en begrip voor zijn situatie.

De professionele reactie is:

- Laten uitrazen
- Benoem wat je ziet en toon begrip; 'Ik zie dat u boos bent' 'Wat een nare situatie', 'Ik begrijp dat dat lastig voor u is'.
- Laat zien dat je geluisterd hebt door de klacht samen te vatten; 'Als ik het goed begrijp bent u boos over...', 'Wat u zegt is dat..'
- Biedt excuses aan en/of doe een voorstel om tot een oplossing te komen: 'Wat zou u ervan zeggen als..', 'Is het een oplossing als..'
- Belangrijk: herhaal elke stap zolang dat nodig is.

Instrumentele agressie is een bewust ingezet gedrag om iets voor elkaar te krijgen en is altijd persoonlijk ('jij'). Hieronder valt manipuleren, onder druk zetten, beledigen, uitschelden, bedreigen, intimideren. Dit gedrag is grensoverschrijdend en wordt niet geaccepteerd.

De professionele reactie is:

- Benoem wat je ziet en geef je grens aan; 'U zegt 'dat en dat...' tegen mij' of 'u doet 'zo en zo' tegen mij, dat accepteer ik niet'.
- Belangrijk is hier om gedrag te benoemen om zo discussie te voorkomen.
- Geef een keuze; 'Als u niet ophoudt met mij uitschelden, bedreigen, etc. beëindig ik nu het gesprek', 'als u stopt met schelden kunnen we verder praten'.
- Mogelijk gaat instrumentele agressie over in frustratie agressie. Volg de stappen die hierbij horen.

Ziekelijke agressie en geweld is een vorm van agressie die kan voortkomen uit een aandoening, ziekte of drugs- of medicijngebruik. Maar denk ook eens aan dementie, verwardheid. Deze vorm van agressie is moeilijk in te schatten, omdat vaak niet duidelijk is wat er in iemand omgaat. Daarmee is dit een gevaarlijke vorm van agressie, ook omdat de normale vormen van communicatie vaak niet werken. Eigen veiligheid van de medewerker(s) staat voorop.

De professionele reactie is:

- Bij ziekelijke agressie is het belangrijk om
- Te kalmeren, spreek met rustige stem.
- Stel korte vragen en geef de ander de tijd om te reageren.
- Staar niet, maak kort oogcontact.
- Korte instructieve zinnen.
- Maak geen onverhoedse bewegingen, zodat de ander niet schrikt.

Belangrijk:

- Ga met twee collega's naar 'beruchte' klanten.
- Zorg altijd voor een vluchtweg en luister naar je intuïtie.
- Vertrek als je je onveilig voelt.

4. Categorieën van agressie en geweld

Naast de drie vormen van agressie wordt een onderscheid gemaakt in categorieën van agressie:

- (non)Verbale agressie
- Persoonsgerichte bedreiging
- Fysieke bedreiging

(non)Verbale agressie

Kan bestaan uit onder druk zetten, manipuleren, beledigen, vernederen, treiteren, discrimineren en seksueel intimideren.

Persoonsgerichte bedreiging

Hieronder vallen een dreigende houding, dreigende gebaren, poging tot schoppen, slaan of verwonden, het bemoeilijken of onmogelijk maken of juist dwingen (zoals o.a. gijzeling), huisvredebreuk en stalken.

Fysieke bedreiging

Kan bestaan uit beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen, pijn veroorzaken, mishandeling, verwonden, aanranden, wapengebruik en vernieling.

5. Verantwoordelijkheden en rollen

- Coördinator veiligheidsbeleid
- Werkgever
- KAM-coördinator/ HR functionaris
- Leidinggevende
- Medewerker
- Receptie

Wanneer niet al deze rollen in het bedrijf aanwezig zijn, dan is het aan de werkgever om de diverse verantwoordelijkheden bij de aanwezige functionarissen te beleggen.

Coördinator veiligheidsbeleid Het is aan te raden om één functionaris aan te stellen als coördinator rond het thema veiligheidsbeleid (breed) of toegespitst op het thema 'omgaan met agressie'. Deze rol kan belegd worden bij één van onderstaande rollen.

De werkgever is verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving en arbeidsomstandigheden. Dit kan inhouden: duidelijkheid over de norm voor acceptabel gedrag, zorgen voor voorlichting en training, eenduidige procedures en preventieve maatregelen en het faciliteren van begeleiding en opvang van medewerkers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

De KAM-coördinator/ HR functionaris is verantwoordelijk voor arbo-preventie en advies. Daarnaast is de hij/zij verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en de analyse van incidenten en de advisering van het management en de medewerkers naar aanleiding van incidenten.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor het geven van duidelijke werkinstructies, het bespreken van mogelijke agressie, het organiseren van trainingen en opleidingen en directe opvang en nazorg van slachtoffers van agressie en geweld. Hij/zij heeft daarnaast een leidende rol bij de afhandeling en communicatie richting andere betrokkenen zoals medewerkers, bewoners etc.

De medewerker houdt zich aan de gedragsregels en werkinstructies zoals opgesteld door de organisatie en is altijd gericht op het voorkomen van escalatie. De medewerker volgt de aangeboden trainingen en gedragsinstrumenten. Daarnaast is de medewerker verantwoordelijk voor het op juiste wijze reageren naar de klant en het tijdig inschakelen van hulp, voor zichzelf en/of collega's.

De receptie is verantwoordelijk voor het te woord staan van en overleg met klanten, telefonisch en/of persoonlijk op de eigen locatie, en het doorzetten van klachten bij de juiste afdeling/medewerker.

6. Uitgangspunten van beleid van de organisatie

Het is een goede basis wanneer een organisatie een aantal uitgangspunten opstelt t.a.v. omgang met agressie. Te denken valt aan:

- Duidelijkheid binnen de organisatie wat de norm is voor acceptabel en grensoverschrijdend gedrag.
- Medewerkers zijn hiervan op de hoogte en zijn bekend met de soorten en categorieën van ongewenst en agressief gedrag.
- De organisatie traint medewerkers in voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- Veiligheid van de medewerkers is leidend. Bestaande conflicterende regels en voorschriften zijn onderschikt aan dit principe.
- Incidenten waarbij agressie zich voordoet krijgen altijd opvolging w.o.:
 - Na een incident wordt de medewerker opgevangen en begeleid.
 - Elk incident wordt geregistreerd en opgevolgd met sancties en/of aangifte.
 - Passend reactiebeleid naar de dader.
 - De schade wordt verhaald op de dader.
 - De opdrachtgever wordt geïnformeerd.
- De organisatie zal potentiële risico's zo goed mogelijk vooraf inschatten en ondervangen door inventarisatie en overleg met de opdrachtgever.
- Van medewerkers wordt een professionele houding verwacht, wat onder meer inhoudt dat de medewerker regie heeft over het eigen gedrag.

7. Ondersteunende randvoorwaarden bij de aanpak van agressie

Ondersteunende randvoorwaarden zijn zinvol als deze uitgangspunten van beleid opgesteld zijn, er is dan een goede basis. Bij ondersteunende randvoorwaarden rondom omgaan met agressie kun je denken aan:

- Opvang en nazorg
- Trainen van medewerkers
- Het instellen van procedures van preventie, tot en met contact met politie en 'aangifte doen'

7.1 Opvang en nazorg bij (non)verbale agressie

Van belang is dit soort, misschien wat lichtere, incidenten altijd te melden (registratie!) en ze regelmatig te bespreken tijdens bijvoorbeeld werk-, teamoverleg of toolbox. Met deze teamsgewijze bespreking worden verschillende doelen gediend:

- Delen van ervaringen en ventileren van gevoelens (steun en uitlaatklep).
- De leidinggevende kan voorlichting geven over mogelijke gevolgen van confrontaties met agressie en het beleid van de organisatie delen.
- Uit de besprekingen kunnen verbeteringen in de werksituatie, het werkproces of het veiligheidsbeleid komen, waardoor de kans op herhaling kleiner wordt: Incident-evaluatie.

7.2 Opvang en nazorg bij ernstige of extreme agressie (soms bij persoonsgerichte bedreiging en fysieke agressie; zie boven bij punt 4).

Het drie-gesprekken opvangmodel is hierbij een goede structuur als er sprake is van ernstige of extreme agressie:

Het eerste gesprek

Direct na het ernstige incident krijgen medewerkers een eerste opvanggesprek. Belangrijk bij de eerste opvang is dat de persoon de kans moet krijgen rustig op adem te komen, zijn verhaal kwijt te kunnen. Dit betekent onder andere dat de persoon:

- In een rustige ruimte wordt opgevangen, een bakje koffie krijgt en wellicht iets te eten.
- Zijn verhaal moet kunnen doen, ofwel een luisterend oor moet vinden.
- Kan vertellen wat de meeste indruk gemaakt heeft.
- Hoe hij er thans bijzit (inventarisatie van reacties).
- Steun en structuur geboden krijgt (b.v. vandaag even niet werken, op de hoogte stellen van het thuisfront).
- Informatie krijgt over mogelijke verschijnselen en stressreacties.
- Informatie krijgt over verdere activiteiten zoals een vervolgspraak, aangifte doen, afspraak met professionele hulp, etc.
- Niet in een leeg huis thuiskomt, maar daar zijn partner, een vriend of een ander vertrouwd persoon aantreft.
- Begeleiding naar huis krijgt.

Tweede gesprek

Vervolgens wordt 1 tot 3 dagen na het incident nog een gesprek met de betrokkene gevoerd. Afhankelijk van de wensen van de medewerker en de ernst van de gevolgen is het goed om op deze korte termijn nogmaals een gesprek te voeren om te voorkomen dat de medewerker in 'een zwart gat valt', en hij alleen, hulpeloos en zonder perspectief thuis zit. Soms kan besloten worden de medewerker verlof te geven maar kies daar alleen na zorgvuldig overleg voor. Het blijkt namelijk dat het houvast van de dagelijkse (werk) structuur belangrijk is bij de verwerking van ernstige incidenten en agressie.

Derde gesprek

Vier tot zes weken na het incident volgt er nog een gesprek. In een dergelijk gesprek is het raadzaam stil te staan bij een aantal punten:

- Inventariseren van de huidige stand van zaken.
- Bespreken van de tussenliggende periode: wat is er gebeurd, welke reacties zijn verder naar voren gekomen en hoe is de persoon daarmee omgegaan?
- Bespreken verwerking: welke conclusies heeft de persoon voor zichzelf uit de gebeurtenis getrokken, wat heeft de persoon van de situatie geleerd.
- Steun en structuur bieden.
- Signaleren van symptomen van stress, doorverwijzen of afsluiten.
- Nagaan hoe het staat met de sociale steun.
- Belangrijk is het dat de leidinggevende altijd de deur open heeft staan om incidenten te bespreken. Fouten in begeleiding en opvang na incidenten zijn:
- Flauwe grappen ("ik zou op vechtsport gaan").
- Bagatellisering ("zit je daar nou nog mee?").
- Dooddoeners of anderszins niet-serieus nemend gedrag ("dan had je maar een ander vak moeten leren").

7.3 Trainen

Het blijkt dat getrainde medewerkers beter in staat zijn om professioneel te reageren op agressie. Tevens zijn, door de training 'opvang en nazorg', hun leidinggevers beter in staat om eerste opvang en vervolgoopvang professioneel uit te voeren. Dit voorkomt uitval van medewerkers. OnderhoudNL geeft meerdere trainingen op het gebied van omgaan met agressie en 'opvang en nazorg'.

7.4 Mogelijke standaardprocedures

Het is zinvol om in de organisatie procedures af te spreken rond het omgaan met agressie en geweld. Je kunt hierbij denken aan:

Preventieve maatregelen

De volgende preventieve maatregelen en acties kunnen helpen om agressie te voorkomen:

- In elke werkruimte is een exemplaar van het protocol aanwezig.
- Nieuwe medewerkers krijgen bij aanstelling een afschrift van het protocol uitgereikt.
- Agressie wordt bespreekbaar gemaakt tijdens overlegvormen, zoals werkoverleg en toolboxen.
- Er wordt een agressieregistratie opgezet. De Wet Bescherming Persoonsgegevens is op de registratie van toepassing. Voor deze registratie wordt van verbaal en fysiek geweld en van ernstige bedreiging en intimidatie schriftelijk melding gemaakt bij de coördinator van dit beleid.
- Medewerkers belast met klantencontacten en leidinggevers worden getraind in het omgaan met agressief gedrag. Het agressieprotocol geldt daarbij als leidraad.
- Voor leidinggevers wordt bij de training aandacht geschonken aan de opvang van medewerkers die het slachtoffer zijn van agressie.
- Als een agressieve klant wordt verwacht, wordt de medewerker geïnformeerd. Met een klant kan voorafgaande aan werkzaamheden een preventiegesprek worden gehouden. Het gaat hier om een gesprek met een klant van wie – gelet op zijn historie – agressief gedrag kan worden verwacht. Het doel is agressie te voorkomen of meteen in de kiem te smoren. Een preventiegesprek wordt door minimaal twee medewerkers gevoerd, waaronder een leidinggevende.

Maatregelen tijdens werkzaamheden

Je kunt denken aan een noodnummer in de organisatie én een 'alarmerings-zin'.

Voorbeeld: een medewerker komt in de woning en achter hem wordt de deur op slot gedraaid (dit is officieel een gijzeling). De medewerker meldt de bewoner op enig moment dat hij wel moet bellen dat het werk uitloopt. In de organisatie is er een vast telefoonnummer voor agressie incidenten wat tijdens werkuren altijd bemenst is. De zin: "het werk loopt hier uit" in combinatie met bellen op dit telefoonnummer is in de organisatie de code voor dat een medewerker in de woning agressie tegen komt.

Vervolgstappen kunnen zijn: je stuurt een geschikte medewerker die in de buurt is binnen een paar minuten langs. Zijn telefoon staat 'open' – een leidinggevende luistert mee.

Blijkt het echt om agressie te gaan die niet in een paar minuten opgelost kan worden dan bellen we het alarmnummer van de politie 112.

Andere maatregelen zijn:

Een waarschuwing

Doel: signaal afgeven dat grenzen zijn overschreden!

Als een klant zich hinderlijk gedraagt, verbaal agressief is, ernstige bedreigingen uit e.d., dan krijgt hij een schriftelijke waarschuwing van de opdrachtgever (woningcorporatie, VvE bestuur). Daarbij wordt hem duidelijk te verstaan gegeven dat zijn gedrag niet getolereerd wordt en wat hij of zij kan verwachten als het gedrag niet verandert. Ook wordt vermeld dat deze waarschuwing wordt geregistreerd in het agressie-registratiesysteem en dat aangifte wordt gedaan bij de politie.

Aangifte bij de politie

Doel: beoordeling justitie over strafrechtelijke vervolging en schadeverhaal. Er wordt altijd aangifte gedaan bij de politie (binnen 24 uur na het incident) bij ernstige bedreigingen, vernielingen en/of fysieke agressie. Dit moet bij opdrachtgevers (b.v. woningcorporaties, VVE's) vooraf duidelijk zijn.

De aangifte/melding moet worden gedaan door het slachtoffer in samenspraak met de leidinggevende of de coördinator van het veiligheidsbeleid (KAM, HR etc.). In geval van vernieling van eigendommen wordt aangifte gedaan door de coördinator.

Schadeclaim/verhaal

De dader is aansprakelijk voor de door hem aangerichte schade. De schade wordt in alle gevallen op de dader verhaald.

8. Schema categorieën van agressie en reactiebeleid

	1e Waarschuwing	(2e) Waarschuwing en melding maken	Verwijderen (uit de keet of kantoor) en dienstverlening opschorten	Dienstverlening onmiddellijk stopzetten (veiligheid zoeken)
I (non) Verbale agressie				
Schreeuwen, schelden	*	* Bij recidive	* Bij recidive	
Onder druk zetten, manipuleren, beledigen, vernederen, treiteren, discrimineren en seksueel intimideren.		*	* Bij recidive	
II Persoonsgerichte bedreiging				
Werkobstructie of dwang		*	* Bij recidive	
Dreiging door houding, gebaar en/of taalgebruik.		*	* Bij recidive	
Poging tot schoppen, slaan of verwonden		*	* Bij recidive	
III Fysieke agressie/ geweld				
Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen				*
Verwonden, pijn veroorzaken				*
Aanranden				*
Mishandelen				*
Vernielen				*
Wapengebruik				*
Gijzelen				*

Contactgegevens

SUSAG

Westeinde 58D

2275 AG Voorburg

Tel: 085 - 210 10 57

Mail: info@susag.nl

OnderhoudNL

Coenecoop 5

2740 AA Waddinxveen

Postbus 30

Tel: 0182 – 571 444

Mail: info@OnderhoudNL.nl

LBV

Strevelsweg 700/612

3083 AS Rotterdam

Tel: 088 – 266 30 00

Mail: lbv@lbv.nl