

Gedrag / actie klant	Actie medewerker	Actie agressieteam	Actie agressiecoördinator	Actie leidinggevende	Natraject	Op te leggen sancties
Hinderlijk gedrag: Gedrag waarvan anderen hinder ondervinden. Bijvoorbeeld: roken, drinken, drugsgebruik, herrie/rommel maken etcetera.	<ul style="list-style-type: none"> Klant aanspreken op gedrag Bij blijvend onaangepast gedrag klant: <ul style="list-style-type: none"> Gesprek beëindigen Indien noodzakelijk agressieteam/beveiliging inschakelen Melding doen in GIR 	<ul style="list-style-type: none"> Ter plaatse assistentie verlenen; Mogelijk melding aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwing Mogelijk ontzegging toegang Waakt over nazorgtraject 	<ul style="list-style-type: none"> Opvang en/of nazorg medewerker Zorgen voor nazorgtraject Opmaken nazorgformulier 	Bij waarschuwing of ontzegging toegang: <ul style="list-style-type: none"> Waarschuwings- of ontzeggingsbrief Mogelijk ordegesprek Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwing, al dan niet in combinatie met een ordegesprek Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> ontzegging voor 3 maanden
Licht verbaal geweld: Gericht tegen medewerker <ul style="list-style-type: none"> Flinke stemverheffing of schreeuwen 	<ul style="list-style-type: none"> Klant aanspreken op gedrag Bij blijvend onaangepast gedrag klant: <ul style="list-style-type: none"> Gesprek beëindigen Indien noodzakelijk agressieteam/beveiliging inschakelen Melding doen in GIR 	<ul style="list-style-type: none"> Ter plaatse assistentie verlenen Mogelijk melding aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwing Mogelijk ontzegging toegang Waakt over nazorgtraject 	<ul style="list-style-type: none"> Opvang en/of nazorg medewerker Zorgen voor nazorgtraject Opmaken nazorgformulier 	Bij waarschuwing of ontzegging toegang: <ul style="list-style-type: none"> Waarschuwings- of ontzeggingsbrief Mogelijk ordegesprek Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwing, al dan niet in combinatie met een ordegesprek Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging voor 3 maanden
Verbaal geweld: Gericht tegen medewerker <ul style="list-style-type: none"> Uitschelden, beledigen, discrimineren, grof veroordelen handelswijze medewerker 	<ul style="list-style-type: none"> Klant aanspreken op gedrag Gesprek meteen beëindigen Indien noodzakelijk agressieteam/beveiliging inschakelen Melding doen in GIR 	<ul style="list-style-type: none"> Ter plaatse assistentie verlenen Zonodig politie inschakelen Mogelijk melding aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwing Mogelijk ontzegging toegang Waakt over nazorgtraject 	<ul style="list-style-type: none"> Opvang en/of nazorg medewerker Zorgen voor nazorgtraject Opmaken nazorgformulier 	Bij waarschuwing of ontzegging toegang: <ul style="list-style-type: none"> Waarschuwings- of ontzeggingsbrief Altijd ordegesprek Bij recidive: Altijd ontzegging	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwing bij uitschelden, beledigen Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging voor 6 maanden Ontzegging 3-6 maanden bij de overige vormen Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 6-12 maanden
Ernstige bedreiging en intimidatie: Ernstige bedreiging in elke vorm naar medewerkers en hun familieleden etc.	<ul style="list-style-type: none"> Klant aanspreken op gedrag Gesprek meteen beëindigen Altijd agressieteam/beveiliging inschakelen Melding doen in GIR 	<ul style="list-style-type: none"> Ter plaatse assistentie verlenen Zonodig politie inschakelen Altijd melding aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> Altijd ontzegging toegang Draagt zorg voor aangifte bij politie Waakt over nazorg traject 	<ul style="list-style-type: none"> Opvang en/of nazorg medewerker Zorgen voor nazorgtraject Opmaken nazorgformulier 	Bij waarschuwing of ontzegging toegang: <ul style="list-style-type: none"> Ontzeggingsbrief Invullen agressie-registratieformulier Altijd ordegesprek Bij recidive: Altijd ontzegging	<ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 6-12 maanden Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 12-24 maanden
Fysiek geweld: Ernstige bedreiging in elke vorm naar medewerkers en hun familieleden etc. of tegen goederen	<ul style="list-style-type: none"> Klant aanspreken op gedrag Gesprek meteen beëindigen Altijd agressieteam/beveiliging inschakelen Melding doen in GIR 	<ul style="list-style-type: none"> Ter plaatse assistentie verlenen Zonodig politie inschakelen Altijd melding aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> Altijd ontzegging toegang Draagt zorg voor aangifte bij politie Waakt over nazorg traject 	<ul style="list-style-type: none"> Opvang en/of nazorg medewerker Zorgen voor nazorgtraject Opmaken nazorgformulier 	Bij waarschuwing of ontzegging toegang: <ul style="list-style-type: none"> Ontzeggingsbrief Altijd ordegesprek Vergoeden materiële schade Bij recidive: Altijd ontzegging	<ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 6-12 maanden Bij recidive: <ul style="list-style-type: none"> Ontzegging 12-24 maanden
Gijzeling: Geweld gericht op persoon	<ul style="list-style-type: none"> Geef toe aan de wensen van de gijzelnemer Indien noodzakelijk agressieteam/beveiliging inschakelen Melding doen in GIR 	<ul style="list-style-type: none"> Ter plaatse assistentie verlenen Altijd politie inschakelen Altijd melding aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> Altijd ontzegging toegang Draagt zorg voor aangifte bij politie Waakt over nazorg traject 	<ul style="list-style-type: none"> Opvang en/of nazorg medewerker Zorgen voor nazorgtraject Zorgen voor juridische ondersteuning Burgemeester in kennis stellen Opmaken nazorgformulier 	Bij waarschuwing of ontzegging toegang: <ul style="list-style-type: none"> Ontzeggingsbrief Ordegesprek op politiebureau Altijd aangifte Vergoeden materiële schade 	<ul style="list-style-type: none"> Ontzegging voor het leven Toetsing iedere 3 jaar