

Wat te doen bij agressie en geweld (op kantoor)?

Voorkomen van agressie en geweld

- Kom gemaakte afspraken met klanten na.
- Geef voldoende informatie aan de klant over de werking, de procedures en de stand van zaken.
- Wees bij een klant correct, duidelijk, begripvol, vriendelijk en professioneel, ook bij tegengestelde standpunten.
- Laat de klant in zijn waarde.
- Probeer het gesprek positief af te ronden.

Bij verbale agressie

- Probeer altijd rustig te blijven.
- Wijs de klant tactvol op zijn ongewenst gedrag.
- Beëindig het gesprek indien ongewenst gedrag blijft aanhouden.
- Schakel, indien noodzakelijk en mogelijk, hulp in van collega's of leidinggevende.
- De leidinggevende vraagt, indien noodzakelijk en mogelijk, de klant zijn agressieve gedrag te beëindigen. Lukt dit niet dan zal de leidinggevende de klant verzoeken het gebouw te verlaten.
- Weigert de klant het gebouw te verlaten dan wordt de politie of beveiliging ingeschakeld.

Bij fysiek geweld

- Als er sprake is van fysiek geweld, schakelen de aanwezige collega's de politie in.
- Collega's helpen de betrokken medewerker en proberen de agressieve klant tot bedaren te brengen of in bedwang te houden.
- De veiligheid van de medewerker, collega's en bezoekers staat voorop!
- Zodra de politie is gearriveerd zullen zij de regie overnemen.

Na agressie of geweld

- Overleg met leidinggevende over vervolgstappen.
- De leidinggevende zorgt voor evt. opvang van de betrokken medewerker.
- Doe in geval van strafbare vormen van agressie en geweld altijd aangifte bij de politie.
- Vul het agressie- en geweldregistratie-formulier (en eventueel het bedrijfsongevallenformulier) in en stuur dit naar het hoofd van afdeling POI.



gemeente Roermond