

Hoe te handelen in geval van agressie

Telefonische agressie

1. de medewerker waarschuwt de klant dat het gesprek wordt beëindigd, als de klant het gesprek zo voortzet;
2. helpt dit niet, dan verbreekt de medewerker de verbinding;
3. belt de klant opnieuw, dan deelt de medewerker de klant mee, dat pas weer een gesprek wordt gevoerd als de klant is gekalmeerd;
4. is de klant wel gekalmeerd, wordt het gesprek verder gevoerd;
5. is de klant niet gekalmeerd en begint lastig te worden, nogmaals aangeven dat het gesprek wordt beëindigd als het gesprek zo wordt voortgezet;
6. belt de klant opnieuw, in overleg met collegae of leidinggevende/afdelingshoofd, doorverbinden. Zelf de klant niet meer te woord staan;
7. leidinggevende/afdelingshoofd bepaalt samen met de medewerker welke maatregelen moeten worden genomen;
8. ordegesprek met leidinggevende/afdelingshoofd, de klant en de medewerker;
9. leidinggevende/afdelingshoofd zorgt voor registratie van het incident;
10. leidinggevende/afdelingshoofd communiceert over de kwestie met de directeur.

Verbale agressie

1. klant tactvol maar duidelijk wijzen op zijn ongewenst gedrag waarna het gesprek verder kan gaan;
2. indien het ongewenste gedrag blijft aanhouden moet het gesprek beëindigd worden;
3. indien nodig, schakel hulp in van collegae, leidinggevende/afdelingshoofd of directeur;
4. leidinggevende/afdelingshoofd/directeur vraagt de klant zijn agressieve gedrag te beëindigen. Lukt dit niet dan geeft leidinggevende/afdelingshoofd/directeur een duidelijke boodschap aan de klant dat hij het gebouw moet verlaten;
5. gaat de klant daar niet op in, dan worden er stappen ondernomen (bijvoorbeeld inschakelen beveiliging en/of politie);
6. indien politie is ingeschakeld legt leidinggevende/afdelingshoofd/directeur uit wat er aan de hand is. De politie zal altijd eerst proberen te bemiddelen;
7. de medewerker en leidinggevende/afdelingshoofd/directeur plannen een ordegesprek met de klant;
8. leidinggevende/afdelingshoofd zorgt voor registratie van het incident;
9. leidinggevende/afdelingshoofd communiceert over de kwestie met de directeur.

De verbale agressie escaleert zodanig dat er fysiek geweld ontstaat

1. de nabije collegae schakelen politie in;
2. collegae helpen de betrokken medewerker en proberen de agressieve klant tot bedaren te brengen of in bedwang te houden;
3. als de politie arriveert, grijpt deze in;
4. leidinggevende/afdelingshoofd zorgt voor registratie van het incident;
5. leidinggevende/afdelingshoofd communiceert over de kwestie met de directeur.

Schriftelijke agressie

1. bij schriftelijke agressie wordt de klant door de medewerker/leidinggevende/afdelingshoofd aangesproken, en volgt (zonodig) een (schriftelijke) waarschuwing;
2. indien de brief een interne/externe klacht is wijst de medewerker/leidinggevende/afdelingshoofd op de vastgestelde procedure omtrent klachtbehandeling;

3. indien een volgende agressief opgestelde brief van de klant wordt ontvangen; ontvang deze en laat via de officiële weg schriftelijk weten dat op dergelijk opgestelde brieven niet meer gereageerd zal worden of dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd;
4. indien het een brief met een onbekende stof betreft, bel dan direct het alarmnummer (333), blijf op de plaats en wacht op de BHV-er en/of de politie;
5. leidinggevende/afdelingshoofd zorgt voor registratie van het incident;
6. leidinggevende/afdelingshoofd communiceert over de kwestie met de directeur en de werknemers.