

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

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.
- Probeer escalatie te voorkomen.
- Beëindig het gesprek indien ongewenst gedrag blijft aanhouden.
- Schakel, indien noodzakelijk en mogelijk, hulp in van collega's of omstanders.

Bij fysiek geweld

- Probeer de agressieve klant tot bedaren te brengen of in bedwang te houden.
- Schakel, indien noodzakelijk en mogelijk, hulp in van collega's of omstanders.
- Schakel, indien noodzakelijk en mogelijk, hulp in van de politie. Of vraag collega's of omstanders om de politie in te schakelen.
- Zodra de politie is gearriveerd zullen zij de regie overnemen.
- De veiligheid van jezelf, collega's en omstanders staat altijd voorop!

Na agressie of geweld

- Neem contact op met je leidinggevende.
- Overleg met je 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