

Diverse Protocollen

Telefonische agressie

- Bij schelden en beledigen, roept de medewerker de klant tot de orde
- Bij niet-meewerken wordt de verbinding verbroken; zo mogelijk wordt de klant later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de medewerker of zijn manager)
- Bij discriminatie of bedreiging verbreekt de medewerker de verbinding zondermeer en doet aangifte van bedreiging
- Na de eerste keer ontvangt de klant een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling een telefoon- en toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk telefoon- en toegangsverbod voor bepaalde tijd
- De manager meldt het telefoon- en toegangsverbod aan de receptie en de collega's

Schriftelijke agressie

- De medewerker maakt samen zijn manager een inschatting van de ernst van de agressie
- Bij schriftelijk schelden en beledigen wordt bij het eerstvolgende persoonlijk contact een ordegesprek gevoerd
- Bij herhaling volgt een schriftelijke waarschuwing dat er niet meer zal worden gereageerd
- Bij een tweede herhaling wordt niet meer gereageerd
- De directe collega's worden door de manager geïnformeerd over de gevolgde procedure (om uit te sluiten dat de klant het via een andere collega opnieuw probeert)
- Bij discriminatie of bedreiging wordt zondermeer aangifte gedaan

Verbale agressie of discriminatie bij persoonlijk contact (spreekkamer/balie)

- Bij schelden en beledigen roept de medewerker de klant tot de orde
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek
- De medewerker verzoekt de klant het gebouw te verlaten
- De medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega
- De medewerker sommeert de klant in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaal vredebreuk)
- Bij niet meewerken zet de medewerker het alarm in werking (indien aanwezig) en verlaat samen met de collega het vertrek
- De receptioniste reageert op het alarm (indien aanwezig) c.q. wordt gewaarschuwd door een collega/manager door direct de politie te waarschuwen
- Indien de klant alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (manager van de) medewerker
- Indien de klant het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt

- Na de eerste keer ontvangt de klant een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een toegangsverbod wordt opgelegd
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd
- De manager meldt het toegangsverbod aan college, receptie en directe collega's
- De manager vangt de medewerker op en organiseert nazorg en ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg

Agressie tegen zaken in een spreekruimte/bij balle

- Er wordt gehandeld zoals bij verbale agressie of discriminatie met onderstaande vervolg
- Nadat de agressor door de politie is verwijderd, wordt door de (manager van de) medewerker aangifte gedaan van vernieling
- De schade wordt op de agressor verhaald
- Er volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd
- De manager meldt het toegangsverbod aan college, receptie en directe collega's
- De manager vangt de medewerker op en organiseert nazorg
- Ook bespreekt hij het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg

Huisbezoeken

- Geen huisbezoeken uitvoeren als dat niet strikt noodzakelijk is
- Het huisbezoek vindt alleen plaats tijdens kantooruren en niet daarbuiten. Bij voorkeur vindt het laatste bezoek niet plaats als tussenstop naar het huisadres in verband met het volgen naar het woonadres van de medewerker
- Voor het huisbezoek wordt een inschatting gemaakt op basis van de aanwezige informatie van hetgeen zal worden aangetroffen. Op basis daarvan wordt in overleg met de manager besloten om het huisbezoek met twee personen af te leggen
- Bij het vertrek aan een huisbezoek wordt aan een directe collega gemeld naar wie men gaat, en hoe laat de afspraak zal zijn beëindigd
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval meldt de medewerker tussen de afspraken door waar hij is, hoe lang de afspraak zal duren en hoe laat hij verwacht terug te zijn op kantoor. Tevens laat de medewerker weten hoe hij te bereiken is
- Na de geplande afspraken meldt de medewerker zich bij dezelfde collega dat hij weer terug is
- Indien de medewerker niet terug is op het tijdstip zoals gemeld was, wordt een half uur afgewacht, totdat er contact wordt opgenomen met de medewerker. Dit kan via mobiele telefoon of het telefoonnummer van de persoon bij wie de medewerker op bezoek is
- Wanneer de medewerker onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de manager. De manager besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen
- In geval van agressief gedrag van klanten kunnen medewerkers hulp inschakelen via de mobiele telefoon. Is dit niet mogelijk, dan wordt getracht dit via de huistelefoon van de klant te doen.

Agressie bij werk langs de openbare weg of in projectgebieden

- Bij **schelden en beledigen** roept de medewerker de burger tot de orde
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek
- De medewerker vraagt (zo mogelijk) assistentie van een (directe) collega of verwijst de burger naar door naar zijn manager
- Na de eerste keer ontvangt de burger een schriftelijke waarschuwing van het college dat herhaling van scheldend en beledigend gedrag tegen de medewerkers niet wordt getolereerd
- De manager vangt de medewerker op en organiseert nazorg
- Ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg
- Bij **discriminatie en verbale bedreiging** beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek
- de medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega
- Na de eerste keer ontvangt de burger een schriftelijke waarschuwing van het college dat herhaling van scheldend en beledigend gedrag tegen de medewerkers niet wordt getolereerd
- De manager vangt de medewerker op en organiseert nazorg
- Ook bespreekt hij incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg
- Bij **geweld tegen zaken** beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek, vraagt assistentie van een collega en schakelt de hulp van zijn manager in
- De manager reageert door direct de politie te waarschuwen
- Bij de politie wordt door de (manager van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging en/of vernieling
- De schade wordt op de agressor verhaald
- Er volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd
- De manager vangt de medewerker op en organiseert nazorg
- Ook bespreekt hij het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg