
Protocol

Emotie & Agressie



Januari 2021

GBTwente

Inhoud

1	Inleiding	3
2	De norm: Agressie accepteren we niet	4
3	Hoe proberen we agressie te voorkomen?	5
4	Vormen van gedrag	6
	4.1 Hoe herken je emotioneel en agressief gedrag	6
	4.2 Hoe ga je om met emotioneel en agressief gedrag	8
5	Protocol huisbezoek en buitendienstwerkzaamheden	12
6	Welke maatregelen leggen we op?	13
	6.1 Waarschuwingbrief	13
	6.2 Contactverbod	13
	6.3 Aangifte of melding bij de politie	14
7	Schade verhalen	15
8	Opvang van de medewerker na een agressie-incident	15
	Bijlage: Gedragssheet ABCDE gedrag	16
	Bijlage: Waarschuwingbrief	17
	Bijlage: Brief contactverbod	18

1. Inleiding

‘De maatschappij verhardt’ is een veelgehoorde uitspraak. Een voorbeeld hiervan is de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt alsof mensen steeds agressiever zijn en een korter lontje hebben.

Inwoners uiten vaker agressief gedrag tegen medewerkers van de overheid. In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar fysiek geweld komt ook voor. Ook wij hebben met deze ontwikkeling te maken. Daarom gebruiken we dit protocol Emotie & Agressie voor onze medewerkers.

In dit protocol Emotie & Agressie lees je:

- Wat de norm bij agressie is
- Hoe we agressie proberen te voorkomen
- Welke vormen van gedrag er zijn
- Hoe je emotioneel en agressief gedrag herkent
- Hoe je omgaat met emotioneel en agressief gedrag
- Het protocol voor huisbezoek en buitendienstwerkzaamheden
- Welke maatregelen we kunnen opleggen.

Opgesteld door:

NAAM (Gemeente Enschede) in opdracht van GBTwente

2. De norm: Agressie accepteren we niet

We hebben een norm voor het omgaan met agressie. Zo weet je welk gedrag we wel en niet accepteren. We willen een veilige en gezonde werkplek bieden. Agressie hoort daar niet bij.

Je bepaalt als medewerker niet zelf wat je wel of niet accepteert. GBTwente bepaalt die grens. We willen namelijk niet verschillend omgaan met agressief gedrag binnen onze organisatie. Dit zorgt voor verwarring bij inwoners, klanten en collega's. Inwoners en klanten zouden kunnen merken dat ze bij de ene medewerker verder kunnen gaan dan bij de andere. Zo kunnen inwoners en klanten de verschillen in aanpak ombuigen in hun eigen voordeel. Dat is niet de bedoeling.

De norm van GBTwente is: **Agressie accepteren we niet!**



3. Hoe proberen we agressie te voorkomen?

In eerste instantie probeer je agressief gedrag te voorkomen. Dit doe je door:

- klantgericht te werken
- kennis te nemen van dit protocol en deel te nemen aan trainingen.

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Op die manier proberen we agressie te voorkomen.

Een paar voorbeelden van klantgericht werken zijn:

- Je benadert iedereen op een objectieve manier en oordeelt op grond van feiten
- Je benadert iedereen met respect
- Je geeft de inwoner of klant de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven en respecteert zijn normen, waarden en opvattingen
- Je gebruikt begrijpelijke taal en vermijdt vaktaal
- Je brengt slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meeleven, argumenteren, afronden)
- Je geeft zelf het goede voorbeeld.

We informeren medewerkers over het protocol emotie en agressie en dragen eraan bij dat medewerkers de vormen van gedrag herkennen en weten hoe ze moeten omgaan met emotioneel en agressief gedrag. Daarnaast kan een medewerker een training volgen. Denk je dat een training zinvol is? Geef dit aan bij je manager. Het trainingsprogramma is praktijkgericht en gebaseerd op dit protocol.

4. Vormen van gedrag

In dit hoofdstuk lees je:

- hoe je emotioneel en agressief gedrag herkent
- hoe je met dit gedrag omgaat.

Dit hoofdstuk is in een overzicht, de Gedragssheet ABCDE, samengevat. Deze sheet is als bijlage bij dit protocol gevoegd. Gedetailleerde uitleg met de belangrijkste kenmerken en voorbeelden lees je hieronder.

4.1 Hoe herken je emotioneel en agressief gedrag?

Bij emotioneel en agressief gedrag is het vaak onduidelijk wat de bron van dat gedrag is. Daarom kijken wij naar feitelijk gedrag: wat de inwoner of klant concreet zegt en doet. De toon en de non-verbale communicatie zijn van ondergeschikt belang.

We onderscheiden 5 basisvormen van emotioneel en agressief gedrag, namelijk:

- **A-, B- en C-gedrag** is in principe emotioneel gedrag waar je professioneel mee om moet kunnen gaan. Let op **aanhoudend A-, B- en C-gedrag** behandelen we als **D-gedrag**.
- **D-gedrag** is agressief gedrag. Hieraan stellen we grenzen.
- **E-gedrag** is als iemand dreigt zichzelf en/of anderen (bijvoorbeeld eigen kinderen) iets aan te doen.

Emotioneel gedrag: A-, B-, C-gedrag

Als medewerker krijg je het meest te maken met deze drie typen emotioneel gedrag van inwoners of klanten. De inwoner of klant moet de ruimte krijgen om zijn frustratie of boosheid te uiten. Emotioneel gedrag kun je niet voorkomen. Emoties horen erbij en daar moet je als medewerker professioneel mee om kunnen gaan. Door een professionele houding voorkom je in de meeste gevallen dat het gedrag erger wordt en overgaat van emotioneel naar agressief gedrag. De belangrijkste kenmerken en voorbeelden lees je hieronder.

A-gedrag → IK: de inwoner of klant

Kenmerken zijn zeuren, vragen om begrip en vragen om een uitzondering.

Voorbeelden:

- *“Ik heb gebeld en ik wist niet dat ik dat mee moest nemen.”*
- *“Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd.”*
- *“Kunt u niet één keer een uitzondering maken, alstublieft?”*



B-gedrag → JULLIE: de organisatie

Kenmerken zijn kritiek op de regels of het beleid van de organisatie. De inwoner of klant richt zijn emotie op de hele organisatie.

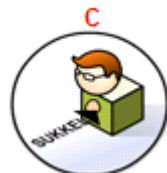


Voorbeelden:

- *“Belachelijk, moet toch zo ook kunnen?”*
- *“Als jullie beter informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad.”*
- *“Door jullie gaat het dus nu helemaal mis!”*

C-gedrag → JIJ: de medewerker

Kenmerken zijn treiteren, uitlokken, schelden, beledigen. De inwoner of klant richt zijn emotie op agressie op jou als medewerker van GBTwente.



Voorbeelden:

- *“U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?”*
- *“Dat ze u hebben aangenomen hier...ongelooflijk...”*
- *“Jij enorme zakkenwasser!”*

Aanhoudend emotioneel gedrag: aanhoudend A-, B-, C-gedrag

Lukt het niet om emotioneel gedrag om te buigen en blijft iemand zeuren of schelden? Dan behandelen we het emotionele gedrag als agressief gedrag (D-gedrag). Aanhoudend A-, B- en C-gedrag is GEEN agressief gedrag, maar wordt WEL op dezelfde manier als D-gedrag behandeld.

Agressief gedrag: D-gedrag

Agressief gedrag is dreigen met geweld, fysiek geweld en intimidatie. Dit gedrag accepteren we nooit.

Voorbeelden:

- *“Zal ik je eens over de tafel trekken?”*
- *“Ik wacht je buiten wel op...”*
- *“Ik weet op welke school je kinderen zitten.”*

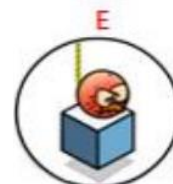


Dreigen zichzelf of anderen iets aan te doen: E-gedrag

De inwoner of klant dreigt met zelfmoord of dreigt anderen iets aan te doen. Met anderen bedoelen we bijvoorbeeld iemands kinderen.

Voorbeelden:

- *“Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan”.*
- *“Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee”.*



4.2 Hoe ga je om met emotioneel en agressief gedrag?

Het doel bij **A-, B- en C-gedrag** is ombuigen van het gedrag zodat je het gesprek op een normale manier kunt voeren. Bij **D-gedrag** beëindig je het gesprek onmiddellijk. Hier is de grens overschreden en stop je het contact. Bij **E-gedrag** schakel je een hulpdienst in.

Ga je op kantoor in gesprek en verwacht je dat het gesprek moeizaam verloopt? Zorg er dan altijd voor dat een collega op de hoogte is van dat gesprek. Vraag een collega om tijdens het gesprek aan de keukentafel te werken. Of vraag een collega om bij het gesprek aanwezig te zijn. In het laatste geval informeer je de inwoner of klant hierover in de afspraakbevestiging.

A-gedrag ombuigen

A-gedrag probeer je om te buigen met de volgende stappen:

- meeveren
- toelichten
- afronden.

Meeveren

Je luistert, maakt een korte samenvatting en vraagt door. Je geeft aan dat je de emotie begrijpt. Dit hoeft niet te betekenen dat je het eens bent met de inhoudelijke boodschap.

Toelichten

Je onderscheidt de emotie van de feiten. Daarna licht je toe waarom de situatie is zoals deze is. Want als de feiten duidelijk zijn, accepteren de meeste mensen de situatie sneller. Vaak wil iemand dan nog wat 'na sputteren'. Herhaal de toelichting als de situatie daar om vraagt. Ga hierover niet in discussie.

Afronden

Rond het ombuigen van de emotie af: weg van de emotie en terug naar de inhoud van het gesprek. Kondig nu de volgende stap in het gesprek aan. Het slechte nieuws is een feit en vanaf nu geeft de vraag "*hoe nu verder?*" richting aan het gesprek. Deze stap kun je met non-verbale signalen ondersteunen. De inwoner of klant weet nu: opnieuw in opstand komen heeft geen zin.

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij A-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:

- niet de tijd nemen om luisteren: te snel een oplossing aanbieden
- formeel reageren: wijzen op de regels, zonder enig begrip te tonen voor gevoelens
- negeren: niet luisteren naar wat de ander zegt
- bagatelliseren: net doen alsof het niet belangrijk is.

B-gedrag ombuigen

Het ombuigen van B-gedrag lijkt veel op het ombuigen van A-gedrag. Ook hier pas je de drie stappen meeveren, toelichten en afronden toe.

Wat is dan het verschil met A-gedrag? De argumenten bij het geven van de toelichting. Iemand heeft kritiek op de regels of het beleid, dus leg je deze vaak uit. Dat kan extra moeilijk zijn als het gaat om regels waar je zelf ook moeite mee hebt.

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij B-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:

- formeel reageren: regels zijn regels
- intimideren: bluffen door te dreigen dat lastig gedrag wordt bestraft
- beledigen: je voelt je aangesproken en wilt de inwoner of klant te recht wijzen.

C-gedrag ombuigen

Bij C-gedrag richt iemand zijn emoties op jou. De inwoner gaat over van kritiek op beleid naar kritiek op jou als persoon. Dat accepteren we niet. Kritiek op beleid mag maar kritiek op jou als persoon accepteren we niet. C-gedrag probeer je om te buigen met de volgende stappen:

- gedrag kort negeren
- gedrag benoemen en tot de orde roepen
- voor de keuze stellen.

Gedrag kort negeren

C-gedrag negeer je in eerste instantie. Ga niet in op de woorden van de inwoner of klant. Kijk bij persoonlijk contact weg en richt je blik op iets anders. Zo geeft je diegene de kans om zonder te veel gezichtsverlies uit zichzelf te stoppen.

Wacht de reactie af. Stopt de inwoner of klant dan ga je door met het gesprek.

Gedrag benoemen en tot de orde roepen

Helpt negeren niet? Benoem het gedrag en roep de inwoner of klant tot de orde. Je geeft hiermee aan dat je het gedrag niet accepteert maar nog wel het gesprek wilt voeren.

Voorbeeldzinnen:

"U wordt nu persoonlijk, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt"

"U beledigt mij, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt".

"U richt uw kritiek op mij als persoon, dat accepteer ik niet. Ik wil dat u daarmee stopt"

Wacht de reactie af. Stopt de inwoner of klant? Ga dan door met het gesprek.

Voor de keuze stellen

Stopt de inwoner of klant niet? Geef dan de keuze uit twee opties. Bedenk daarbij dat de inwoner of klant vaak de laatste optie kiest.

Voorbeeldzinnen:

“Als u doorgaat met beledigen dan beëindig ik dit gesprek”. “Stop met beledigen dan kunnen we verder praten”.

Laat duidelijk merken dat diegene zelf verantwoordelijk is voor de keuze en niet jij.

Wacht de reactie af. Stopt de inwoner of klant dan ga je door met het gesprek. Stopt de inwoner of klant niet? Beëindig dan het gesprek.

Voorbeeldzin:

“U gaat door met beledigen, ik beëindig het gesprek”.

Wat zijn de valkuilen?

Voorbeelden die bij C-gedrag kunnen zorgen voor verdere escalatie:

- Vaag blijven. Bijvoorbeeld door te zeggen: “zo gaan we niet met elkaar om”.
- Hetzelfde gedrag teruggeven. Bijvoorbeeld door terug te schelden, bekvechten en beledigen.

D-gedrag grenzen stellen

Dreigt iemand met geweld, is er sprake van fysiek geweld, intimidatie of aanhoudend A, B of C-gedrag? De grens is bereikt. Je beëindigt het gesprek.

Hoe beëindig je een telefoongesprek?

Je kunt het gesprek beëindigen met de zinnen:

“U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik beëindig bij deze het gesprek.”

Dreigt de inwoner of klant met naar kantoor komen? Neem direct contact op met de klachtenfunctionaris of je manager. Zij beslissen over de vervolgstappen en leggen het gedrag vast.

Hoe beëindig je een gesprek op kantoor?

Het allerbelangrijkste: **je eigen veiligheid staat voorop!**

Dreigt de inwoner of klant met een wapen? Dan geef je diegene altijd gelijk en werk je mee. Is er geen wapen? Dan hangt het van de situatie af wat je kunt doen.

De inwoner of klant dreigt met geweld ‘op een later tijdstip’ / je kunt weggkomen.

Je kunt het gesprek beëindigen met de zinnen:

“U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik beëindig bij deze het gesprek en vraag u het pand te verlaten”.

De inwoner of klant dreigt met onmiddellijk fysiek geweld / je kunt weggkomen.

Druk de alarmknop in en loop zijwaarts weg. Houd minimaal een armlengte afstand.

Houd je ogen op de vluchtweg en houd vanuit je ooghoeken de inwoner of klant in de gaten.

Als het gezien je veiligheid mogelijk is kun je de volgende zinnen gebruiken:
“U bedreigt mij, dat accepteer ik niet. Ik beëindig bij deze het gesprek en vraag u het pand te verlaten”.

De inwoner of klant dreigt met fysiek geweld / geen hulp aanwezig / je kunt niet weggkomen

Geef de agressor gelijk. Vaak wil diegene iets van jou of jouw organisatie. Zeg *“ik ga het direct in orde maken”* en probeer uit de situatie te komen. Het maakt niet uit of je dit kunt waarmaken. Als je uit de situatie bent sla je alarm.

Aanhoudend A-, B- en C-gedrag

Als je aanhoudend A-, B- en C-gedrag niet kunt ombuigen, dan behandel je dat als D-gedrag.

E-gedrag

Soms is E-gedrag heel duidelijk en soms is het niet meteen duidelijk wat een inwoner of klant bedoelt. Wij zijn geen hulpverlener en zijn niet getraind om te praten over meervoudige problematiek. Als een inwoner of klant een onduidelijke opmerking maakt kun je toch het beste vragen wat diegene bedoelt. In gesprek gaan verkleint namelijk de kans dat diegene zichzelf of anderen iets aandoet.

Tips om toe te passen

Vraag door als de inwoner of klant een opmerking maakt die kan duiden op een voornemen zichzelf iets aan te doen.

Voorbeeldzin:

“Wat bedoelt u precies als u zegt: ‘ik zie het niet meer zitten?’”

Veer, net als bij A- en B-gedrag, uitgebreid mee met de inwoner of klant en geef diegene de ruimte.

Voorbeeldzin:

“U zegt dat u het niet meer ziet zitten en er soms aan denkt er een eind aan te maken, wat vreselijk voor u...”

Bied hulp of ondersteuning aan.

Voorbeeldzinnen:

“U ziet nu geen andere uitweg dan een einde te maken aan uw leven. Zou u ervoor open staan om te kijken naar een andere manier om met uw problemen om te gaan....?”

“Ik raad u aan om met iemand over uw voornemen en uw wanhoop te praten, want dit lijkt me vreselijk voor u...”

Wijs de inwoner of klant op het telefoonnummer 113. Dit nummer is voor zelfmoordpreventie.

Als de inwoner of klant niet ingaat op jouw aanbod tot hulp: geef een keuze.

Voorbeeldzinnen:

“Ik merk nu dat we in herhaling vallen, u zegt een aantal keer hetzelfde en ik ook. Zo komen we niet verder in het gesprek... Als we in herhaling blijven vallen, beëindig ik nu het gesprek en kunnen we later verder praten. We kunnen ook nu verder praten als u wilt weten hoe we tot deze beslissing zijn gekomen en wat nu de mogelijkheden nog zijn.”

Neem na het gesprek direct contact op met de klachtenfunctionaris of je manager. Zij beslissen over de vervolgstappen. Als iemand E-gedrag vertoont schakelen zij namelijk altijd een hulpdienst in. Ook leggen zij het gedrag vast.

5. Protocol huisbezoek en buitendienstwerkzaamheden

Veel medewerkers werken op kantoor, maar medewerkers gaan ook op huisbezoek of voeren controles in de buitendienst uit. Het is belangrijk te weten hoe te handelen bij emotioneel en agressief gedrag.

Hoe schat je risicovolle situaties in?

Het is moeilijk om vooraf in te schatten of er sprake is van een risicovolle situatie.

Aanknopingspunten zijn in ieder geval:

- Inwoners die we een waarschuwingsbrief hebben gestuurd of contactverbod hebben opgelegd. Dit kun je controleren in het klantcontactscherf van Gouw.
- Inwoners van wie je verwacht dat er problemen kunnen ontstaan
- ‘Bekende’ inwoners van GBTwente.

Ga je op huisbezoek of voer je een controle in de buitendienst uit en schat je in dat het een risicovolle situatie is? Overleg dan vooraf met de klachtenfunctionaris of de manager dienstverlening. In geval van een risicovolle situatie:

- Ga je niet alleen maar altijd met een collega op huisbezoek dan wel voer je de controle in de buitendienst niet alleen maar samen met een collega uit.
- Zorg je er altijd voor dat je bereikbaar bent op een mobiele telefoon.
- Spreek je met de klachtenfunctionaris of manager dienstverlening af dat je na een bepaalde tijd gebeld wordt zodat gevraagd kan worden of alles goed gaat.

Wat geef je de klachtenfunctionaris of manager dienstverlening vooraf door?

- namen van de collega's die meegaan op huisbezoek
- (verwachte) duur van het huisbezoek
- je mobiele telefoonnummer
- namen en adressen van de inwoner(s) die je gaat bezoeken
- achtergrond van de inwoner(s).

6. Welke maatregelen leggen we op?

Afhankelijk van het vertoonde gedrag treffen we als maatregel het versturen van één van de volgende brieven:

- waarschuwingsbrief
- contactverbod.

De brief wordt verstuurd door de klachtenfunctionaris of de manager Dienstverlening. De directeur ondertekent de brief.

6.1 Waarschuwingsbrief

In deze brief staat dat we het gedrag van de inwoner of klant tegen de medewerker of organisatie niet accepteren. In de brief maken we duidelijk wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het gedrag.

Wanneer wordt een waarschuwingsbrief verstuurd?

Bij aanhoudend A-, B-, C-gedrag wordt een waarschuwingsbrief verstuurd. Meld dit gedrag daarom bij de klachtenfunctionaris of manager Dienstverlening. Zij bepalen de vervolgstappen.

Wat doet de klachtenfunctionaris of de manager dienstverlening?

De klachtenfunctionaris of manager Dienstverlening zorgt ervoor dat:

- de brief aangetekend wordt verstuurd
- de brief wordt opgeslagen
- de brief wordt gedeeld met managementondersteuning en KCC
- de brief wordt gedeeld met het KCC van de gemeente waar de inwoner woonachtig is
- er een notitie in het klachtcontactscherm komt (actie klachtenfunctionaris)
- het dossier wordt aangemaakt dan wel bijgewerkt wordt (actie klachtenfunctionaris).

6.2 Contactverbod

Bij een contactverbod mag de inwoner of klant op geen enkele manier contact zoeken met medewerkers van GBTwente. Niet per telefoon, niet per mail en niet via Whatsapp of andere sociale media. Ook mag de inwoner of klant het kantoor van GBTwente niet bezoeken. Contact met GBTwente kan dan alleen via een gemachtigd persoon verlopen.

Wanneer wordt een contactverbod opgelegd?

Er wordt een brief met contactverbod verstuurd als:

- iemand eerder een waarschuwingsbrief kreeg en binnen zes maanden opnieuw aanhoudend A-, B-, C-gedrag vertoont
- iemand D-gedrag vertoont.

Wat doet de klachtenfunctionaris of de manager dienstverlening?

De klachtenfunctionaris of manager dienstverlening zorgt ervoor dat:

- de politie wordt geïnformeerd
- de brief aangetekend wordt verstuurd of dat de wijkagent de brief uitreikt
- de brief wordt opgeslagen
- de brief wordt gedeeld met managementondersteuning en KCC
- de brief wordt gedeeld met het KCC van de gemeente waar de inwoner woonachtig is
- er een notitie in het klachtcontactscherm komt (actie klachtenfunctionaris)
- het dossier wordt aangemaakt dan wel bijgewerkt wordt (actie klachtenfunctionaris).

Wat doen we als de inwoner of klant het contactverbod niet nakomt?

Komt de inwoner of klant het contactverbod niet nakomt dan is diegene in overtreding. Wat doe je dan? Dat is afhankelijk van de manier waarop het contactverbod is overtreden.

Contact via telefoon, mail, WhatsApp of andere sociale media

Zoekt de inwoner of klant contact via één van bovengenoemde kanalen dan handel je als volgt:

- blokkeer het nummer
- negeer
- meld het bij klachtenfunctionaris.

Contact door bezoek op kantoor

Bezoekt de inwoner of klant ons kantoor dan handel je als volgt:

Verzoek de inwoner of klant onmiddellijk het terrein te verlaten en licht de klachtenfunctionaris in. Is de inwoner of klant al binnen? Vraag diegene het pand onmiddellijk te verlaten. Wat als diegene het gebouw niet verlaat? Herhaal het verzoek en schakel je de politie in. Breng jezelf in veiligheid als dat nodig is. Herhaal wanneer de politie is gearriveerd nog een keer je verzoek. Wordt het verzoek dan nog genegeerd? De politie zorgt dat de inwoner of klant uit het gebouw wordt gezet.

6.3 Aangifte of melding bij de politie

Als er sprake is van bedreiging of fysiek geweld dan meldt de klachtenfunctionaris of manager dienstverlening dit bij de politie. We vertellen de inwoner of klant ook dat we dit doen bij het beëindigen van een gesprek en/of in de brief die we naar aanleiding van het incident sturen. Een melding geeft aan de ene kant een heel duidelijk signaal af. Wij als organisatie tolereren agressie en geweld absoluut niet. Aan de andere kant helpt het de politie bij het opbouwen van een dossier.

Wat gebeurt er na de melding?

De politie bekijkt welke maatregelen er worden genomen. Dit wordt afgestemd met de klachtenfunctionaris of manager dienstverlening.

7. Schade verhalen

Voor afhandeling van eventuele schade neemt de klachtenfunctionaris of manager Dienstverlening contact op met afdeling strategie en bedrijfsvoering.

8. Opvang van de medewerker na een agressie-incident

Het is van groot belang dat je na een agressie-incident goed wordt opgevangen. Direct na het incident maar ook na verloop van tijd als je daar behoefte aan hebt. In principe bepalen we voor iedereen die betrokken was bij het agressie incident in hoeverre opvang nodig is. De manager is hier verantwoordelijk voor. Eventueel kan de manager een afspraak met een hulpverleningsinstantie maken. Wil je weten wat er na jouw melding is gebeurd? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris of de manager dienstverlening.

Emotie en agressie	A-gedrag	B-gedrag	C-gedrag	D-gedrag	E-gedrag
	<i>Ik</i>	<i>Jullie</i>	<i>Jij</i>	<i>Agressie</i>	
Beschrijving van het gedrag	Zeuren Begrip vragen Om een uitzondering vragen Wanen	Kritiek op de regels Kritiek op de Organisatie Kritiek op het beleid	Treiteren Uitlokken Schelden Beledigen Discrimineren	(Non-)verbaal dreigen Dreigen met geweld Fysiek geweld Intimidatie Aanhoudend A, B en C	Zelfmoorddreiging Dreigen zichzelf iets aan te doen
Technieken	Ombuigen	Ombuigen	Ombuigen	Grenzen stellen	Zeer serieus nemen
Stap 1 Stap 2 Stap 3 Stap 4	Meeveren Toelichten Afronden	Meeveren Toelichten Afronden	Kort negeren Gedrag benoemen Tot de orde roepen Voor keuze stellen	Gedrag benoemen Norm aangeven Gesprek beëindigen	Meeveren (aandacht) Toelichten (hulp adviseren) Afronden Daarna hulp* inschakelen
Grens stellen	3/4x x meeveren, geen effect? Voor de keuze stellen, daarna grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? Voor de keuze stellen, daarna grens stellen	2x C: grens stellen	1x D: grens stellen	3/4 x meeveren, geen effect? Voor de keuze stellen, daarna gesprek beëindigen
Voorbeelden	<i>Kunt u echt geen uitzondering maken? Ik kan er toch niks aan doen? U kunt toch wel een beetje rekening houden met mij?</i>	<i>Wat een rotorganisatie! Ik kan niet geloven dat er zulke regels bestaan! Wat een bureaucratie!</i>	<i>Je lijkt wel niet goed bij je hoofd! Je voelt je heel wat zeker? Jij enorme zakkenwasser!!</i>	<i>Zal ik je eens over de tafel trekken? Ik wacht je buiten wel op... Ik weet waar je kinderen op school zitten</i>	<i>Ik ga er een eind aan maken</i> <i>* Hulp = Politie (Wijkagent)</i>
Maatregelen	Aanhoudend A-gedrag: Waarschuwingbrief Telefoonverbod	Aanhoudend B-gedrag: Waarschuwingbrief Telefoonverbod	Aanhoudend C-gedrag: Waarschuwingbrief Telefoonverbod	Gebouwtzeggings Aanhoudend D-gedrag: Ordegeregeld Melding bij de politie	
					

Naam
Adres
Postcode + plaats

Bezoekadres:

Afhankelijk van gemeente

adres

T 14xxx

Postadres

Postbus 845
7550 AV Hengelo
gbtwente.nl/contact

Datum

Uw kenmerk / brief van

Ons kenmerk

S-

Behandeld door

NAAM

Onderwerp

Waarschuwing na ongewenst gedrag

Geachte heer <<naam>> / mevrouw <<naam>>

We verwachten van onze medewerkers dat ze zich klantgericht en professioneel gedragen. Ook van u verwachten we dat u onze medewerkers met fatsoen en respect behandelt. Kort geleden heeft u zich ongewenst gedragen tegen over een van onze medewerkers. In deze brief leest u welk gedrag we bedoelen. Ook leest u welke gevolgen dit voor u kan hebben.

Ongewenst gedrag

Op <<datum>> had u contact met een medewerker van ons. Tijdens dit contact heeft u <<aanhoudend onfatsoenlijke taal gebruikt / zich zonder respect gedragen /.....>>. Dit accepteren we niet. We willen niet dat dit nog een keer voorkomt.

Wat kunnen de gevolgen voor u zijn?

<<Behandeld u een van onze medewerkers bij een volgend contact weer zonder respect / Gebruikt u bij een volgend contact weer onfatsoenlijk taalgebruik>> dan kunnen wij u een contactverbod opleggen. Dit betekent dan dat u op geen enkele manier contact mag zoeken met medewerkers van GBTwente. We vertrouwen erop dat deze maatregel niet nodig zal zijn.

Met vriendelijke groet,
namens GBTwente

NAAM
directeur

Naam
Adres
Postcode + plaats

Bezoekadres:

Afhankelijk van gemeente
adres
T 14xxx

Postadres

Postbus 845
7550 AV Hengelo
gbtwente.nl/contact

Datum	Uw kenmerk / brief van	Ons kenmerk S-	Behandeld door NAAM
--------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------------

Onderwerp

Contactverbod GBTwente na (be-)dreiging

Geachte heer <<naam>> / mevrouw <<naam>>

U heeft <<meerdere keren medewerkers / een medewerker van /...>> van GBTwente bedreigd <<via mail / telefoon / whatsapp / ...>>. Dit gedrag accepteren wij niet. In deze brief leest u welke gevolgen dit voor u heeft.

Politie is op de hoogte

Wij hebben uw <<bedreigingen / bedreiging>> gemeld bij de politie. De politie heeft daarvan verslag gemaakt.

Geen contact met GBTwente

We leggen u een contactverbod op. Het contactverbod duurt tenminste drie maanden. U mag vanaf <<datum>> tot <<datum>> op geen enkele manier contact zoeken met medewerkers van GBTwente. Niet per telefoon, niet per mail en niet via whatsapp of andere sociale media. Het contactverbod betekent ook dat u ons niet mag bezoeken. Neemt u toch contact op? Wij schakelen direct de politie in.

Wie helpt u dan?

U kunt iemand vragen die, namens u, contact op kan nemen met ons. U moet diegene dan wel machtigen.

Hoe kunt u iemand machtigen?

Bij deze brief ontvangt u een formulier waarmee u iemand toestemming geeft om, namens u, contact op te nemen met ons. Vul dit formulier samen met degene die u gaat helpen in. Vul op alle stippellijntjes de gevraagde gegevens in. Onderteken beide het formulier. Stuur het daarna aan ons terug. Het adres is GBTwente, antwoordnummer 1054, 7550 VB in Hengelo. Een postzegel is niet nodig.

Met vriendelijke groet,
namens GBTwente

NAAM
directeur

bijlage: machtigingsformulier

Toestemmingsformulier om mijn gemeentelijke belastingzaken te behartigen:

Hierbij machtig ik (volmachtgever)

Achternaam	<<naam>>
Initialen	<<voorletters>>
Geslacht (m/v)	m/v
Geboortedatum	
Geboorteplaats	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	

degene die hieronder staat (gemachtigde)

Achternaam	
Initialen	
Geslacht (m/v)	
Geboortedatum	
Geboorteplaats	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	

om mijn belangen ten aanzien van gemeentelijke belastingen te behartigen.

Datum:

Plaats:

Handtekening volmachtgever

Handtekening gemachtigde

.....

.....

Dit formulier volledig invullen en terugsturen aan:

GBTwente, antwoordnummer 1054, 7550 VB in Hengelo. Een postzegel is niet nodig.

