

7.10 REAGEREN OP AGRESSIEF GEDRAG IN DIVERSE WERKSITUATIES

Onderdeel van de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0, sector Gemeenten

Doelgroep	Coördinator agressie en geweld, hoger management, leidinggevenden, beleidsmedewerkers, medewerkers
Inhoud	Instructies reageren op agressie, algemeen, telefonisch, aan de balie, in de spreekkamer, huisbezoek, bedrijfsterrein
Versie	10 juli 2013

Inleiding

Agressief gedrag van een burger vraagt om een adequate reactie van de gemeentemedewerker die daarmee geconfronteerd wordt. Door in de organisatie te werken met handelingsinstructies voor verschillende situaties, weten medewerkers wat van hen verwacht wordt, en hoe zij dienen te handelen om escalatie te voorkomen en het veiligheidsrisico voor henzelf en hun collega's zo klein mogelijk te maken.

Uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- Eigen veiligheid en die van collega's gaat altijd voor.
- U blijft met de burger in gesprek zolang uw eigen veiligheid en die van uw collega's dit toelaat.
- Uw handelen is erop gericht verdere escalatie en/of uitbreiding van het conflict te voorkomen.
- U handelt zo lang mogelijk volgens het afdelingsprotocol.

Instructies

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Praat in eerste instantie zelf op de burger in (probeer hem of haar weer aanspreekbaar te maken).
- Praat niet over de inhoudelijke vraag verder, maar probeer de burger eerst te kalmeren of weer helder te laten denken.
- Geef niet toe, de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt.
- Taxeer de situaties op veiligheidsrisico's.
- Ga niet inhoudelijk in op provocatie en dreigementen.
- Ga niet in discussie maar blijf helder in uw uitleg.
- Wees eerlijk en duidelijk over wat de burger van u kunt verwachten, maar voorkom eindeloos herhalen.

- Blijf uzelf en houd uw eigen grenzen in de gaten.
- Ook al raakt de agressie u niet, stel toch grenzen.
- Roep de burger tot de orde en geef uw grens aan.
- Gaat de burger door met het agressieve gedrag, beëindig dan het gesprek.

Hoe te handelen bij schriftelijke en digitale agressie?

- Meld het voorval bij uw leidinggevende, laat uw leidinggevende de agressief opgestelde brief lezen.
- Het afdelingshoofd stuurt een brief naar de burger naar aanleiding van de agressief gestelde brief, fax of e-mail, waarbij de burger wordt aangesproken op de manier waarop de brief is gesteld. Er wordt niet ingegaan op de inhoud van de brief. Eventueel wordt telefonisch contact opgenomen met de burger of wordt de burger uitgenodigd voor een gesprek op kantoor.
- Bij een volgende agressief opgestelde brief bericht het afdelingshoofd (op de dag van ontvangst, in ieder geval zo snel mogelijk) dat op dergelijke brieven niet meer gereageerd zal worden, of dat de correspondentie als afgehandeld wordt beschouwd.
- Daarna wordt op dergelijke brieven van deze burger niet meer gereageerd.
- Het voorval wordt geregistreerd in het agressieregistratiesysteem (GIR).

Hoe te handelen als de burger laat weten naar het gemeentekantoor te komen?

- Veiligheid gaat voor alles, dus neem voorzorgsmaatregelen.
- Waarschuw uw leidinggevende.
- Maak afspraken over hoe u de situatie gaat hanteren. Laat bij voorkeur een collega of uw leidinggevende het gesprek met de (inmiddels gearriveerde) burger voeren.
- In overleg met uw leidinggevende worden de bodes 'stand-by' gehouden.

Hoe te handelen bij agressie aan de telefoon?

- Geef aan dat u de burger niet kunt helpen als die zich zo opstelt.
- Bedenk dat gefrustreerde mensen niet goed luisteren.
- Wees kort en bondig en noem de persoon bij zijn naam.
- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als het agressieve gedrag niet stopt.
- Wanneer de persoon doorgaat met het agressieve gedrag, zeg dan dat u de verbinding verbreekt en leg dan de hoorn op de haak.
- Meld het voorval bij uw leidinggevende.
- Bepaal de eventuele sanctie.
- Belt de burger dan opnieuw, biedt hij geen excuses aan en is hij niet rustig, verbind hem of haar dan door met het afdelingshoofd. Deze deelt dan mee dat er pas weer een gesprek wordt gevoerd wanneer de burger tot rede is gekomen.

Hoe te handelen bij agressie aan de balie?

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Praat in eerste instantie zelf op de burger in (probeer hem of haar weer aanspreekbaar te maken).
- Praat niet over de inhoudelijke vraag verder, maar probeer eerst de burger te kalmeren of weer helder te laten denken.

Schelden en beledigen

- Roep de burger tot de orde.
- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als de agressie niet stopt.
- Als de burger niet meewerkt beëindigt u het gesprek.
- Vraag assistentie van een (directe) collega.
- In het bijzijn van de assisterende collega sommeert u de agressieve burger tweemaal om het gebouw te verlaten (lokaalvredebreuk).
- Als de burger niet meewerkt, zet u het alarm in werking en verlaat u samen met uw collega het vertrek.
- De receptionist reageert op het alarm door direct de beveiliging en/of de politie te waarschuwen.
- Indien de burger alsnog het gebouw verlaat, belt u of uw leidinggevende de politie af.
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd (zie de webdoc 10.2 'Ontzegging toegang' en 10.4 'Gebruik standaardsancties en -brieven').
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het hoger management, de receptie en directe collega's.
- De leidinggevende vangt u op en organiseert nazorg.
- De leidinggevende bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

Discriminatie en verbale bedreiging

- Beëindig onmiddellijk het gesprek en zet het alarm in werking.
- De receptionist reageert op het alarm door direct de politie te waarschuwen.
- Vraag assistentie van een (directe) collega.
- In het bijzijn van de assisterende collega sommeert u de burger tweemaal om het gebouw te verlaten (lokaalvredebreuk).
- Als de burger niet meewerkt, zet u het alarm in werking en verlaat u samen met uw collega het vertrek.
- Indien de burger alsnog het gebouw verlaat, belt u of uw leidinggevende de politie af.
- Nadat de burger door de politie is verwijderd, doet u of uw leidinggevende aangifte van bedreiging.
- De leidinggevende vangt u op en organiseert nazorg.
- De leidinggevende bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerst volgende werkoverleg.

(Dreigend) fysiek geweld

- Beëindig het gesprek direct.
- Schakel, wanneer van toepassing, de alarmknop in en probeer u in veiligheid te stellen.
- Collega's waarschuwen het afdelingshoofd. Deze schakelt de politie in via 112. Bij aankomst informeert het afdelingshoofd de politiemensen over de situatie.
- Collega's staan u fysiek bij door te trachten de burger tot bedaren te brengen of in bedwang te houden, of ze proberen u in veiligheid te brengen.

- Indien de burger het gebouw niet verlaat, nemen u en uw collega's, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt.
- De politie grijpt in, waarbij in ieder geval u of het afdelingshoofd aanwezig bent/is.
- Nadat de burger door de politie is verwijderd, wordt door u of uw leidinggevende aangifte gedaan van bedreiging.
- Na de eerste keer volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd.
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan het hoger management, de receptie en directe collega's.
- De leidinggevende vangt u op en organiseert nazorg (zie webdoc 8.1, 'Eerste opvang en nazorg').
- De leidinggevende bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerst volgende werkoverleg.

Hoe te handelen bij agressie in de spreekkamer?

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Praat in eerste instantie zelf op de burger in (probeer hem of haar weer aanspreekbaar te maken).
- Praat niet over de inhoudelijke vraag verder, maar probeer eerst de burger te kalmeren of weer helder te laten denken.
- Bij schelden of beledigen roept de u de burger tot de orde.
- Waarschuw dat het gesprek verbroken wordt als de agressie niet stopt.
- Als u het gevoel hebt dat het gesprek uit de hand loopt, meldt u dat u even gaat overleggen (wegkomen heeft prioriteit).

De burger bedreigt u, escalatie dreigt en u kunt wegkomen

- U meldt dat u even gaat overleggen (puur om weg te komen) en vertrekt naar de receptionist.
- Let op: doe de deur van de spreekkamer op slot, zodat de burger u niet achterna kan komen.
- De receptionist waarschuwt de beveiliging en de politie.
- Minimaal twee leden van het agressieteam en/of de leidinggevende sommeren de burger om het gebouw te verlaten.
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie zal de politie gealarmeerd worden.
- Bepaal samen met uw leidinggevende de vervolgaanpak.

De burger bedreigt u, escalatie dreigt en u kunt niet wegkomen

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Observeer het gedrag van de agressor.
- Druk op de alarmeringsknop die zich onder het bureau bevindt of op de rode knop tegen de muur.
- Wacht op hulp.
- Zit u in het nauw en kunt u geen kant meer uit, doe uzelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de burger. Achteraf kan actie ondernomen worden, al dan niet met behulp van politie en/of justitie.
- Als hulp gearriveerd is, ga dan de spreekkamer uit. Laat de collega's verder het werk doen.
- Blaas stoom af bij collega's.
- Bepaal in overleg met uw leidinggevende en/of de agressiecoördinator de passende sanctie.

De burger gebruikt fysiek geweld

- Druk op de alarmeringsknop.
- Probeer de burger te kalmeren.
- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Zit u in het nauw en kunt u geen kant meer uit, doe uzelf dan geen geweld aan en geef toe aan de eisen van de burger. Achteraf kan actie ondernomen worden, al dan niet met behulp van politie en/of justitie.
- Breng uzelf zo snel mogelijk, zodra het maar enigszins kan, in veiligheid.
- Als hulp gearriveerd is, ga dan de spreekkamer uit, laat uw collega's verder het werk doen.
- Blaas stoom af bij collega's.
- Bepaal in overleg met uw leidinggevende en/of de agressiecoördinator de passende sanctie.

Hoe te handelen bij agressie in de openbare ruimte?

Medewerkers kunnen zowel op kantoor als daarbuiten geconfronteerd worden met agressie en/of geweld. Vooral medewerkers die werkzaamheden in de openbare ruimte verrichten, kunnen met allerlei vormen van agressie te maken krijgen, waarbij zij recht tegenover de agressor staan. Zij kunnen geen direct beroep doen op een leidinggevende, een collega of een portier. Deze situatie vereist op onderdelen een andere aanpak dan een dergelijke situatie op kantoor. Daarom lichten we in deze paragraaf apart toe hoe de medewerker op locatie kan handelen bij een agressie-incident.

Schelden en beledigen

- Pas zelfcontrole toe. Let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Observeer het gedrag van de agressor.
- Bij schelden probeert u de burger te kalmeren. Tevens wijst u de burger op het feit dat hij of zij een ambtenaar in functie aan het beledigen is, en dat dit strafbaar is.
- Mocht de burger (nog) niet kalmeren, neem dan afstand. Informeer altijd uw teamleider, die is verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning.
- In het geval u boa (buitengewoon opsporingsambtenaar)-bevoegdheid hebt: mocht de burger (nog) niet kalmeren, dan kunt u de burger volgens de instructies aanhouden en voorgeleiden. Dit gebeurt naar aanleiding van het feit dat de burger de ambtenaar in functie heeft beledigd. Daarna meldt u het incident aan uw leidinggevende.
- Indien de burger zich agressief blijft gedragen, belt u de politie en probeert u zich van de burger te distantiëren.
- Daarnaast wordt uw leidinggevende geïnformeerd, zodat ondersteuning/opvang georganiseerd kan worden.
- U vangt de politie op en geeft een verklaring af.
- In overleg met uw leidinggevende wordt de afhandeling bepaald.
- Als sprake is van meerdere daders, wordt op dezelfde wijze gehandeld.

Bedreiging en fysiek geweld

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Observeer het gedrag van de agressor.
- Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek.
- Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon.
- Waarschuw uw collega's (telefoon, alarmzender, portofoon).
- Als u boa (buitengewoon opsporingsambtenaar)-bevoegdheid hebt, dan kunt u zo nodig optreden door verbaliseren of aanhouden.

- Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is.
- Zit u in het nauw en kunt u geen kant meer uit, geef dan toe aan de eisen van de burger om buiten gevaar te komen. Achteraf kan actie ondernomen worden, al dan niet met behulp van politie en/of justitie.
- Breng uzelf zo snel mogelijk, zodra het maar enigszins kan, in veiligheid.
- Uw eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Probeer afstand te bewaren tot de burger.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (niet twifelen maar gewoon doen).
- Als het mogelijk is, bel dan uw directe collega's om aan te geven dat u 112 hebt gebeld.
- Informeer daarnaast uw leidinggevende, zodat ondersteuning of opvang georganiseerd kan worden.
- U vangt de politie op en geeft een verklaring af.
- In overleg met uw leidinggevende wordt de afhandeling bepaald.

Na de bedreiging

- Meld de bedreiging / het geweld bij uw leidinggevende (ook buiten kantoor tijd).
- Ga terug naar uw werkplek en blaas stoom af.
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het meldings- en registratieformulier in.
- Doe, in overleg met uw leidinggevende, aangifte.

Hoe te handelen bij agressie tijdens huisbezoek?

Schelden en beledigen

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Observeer het gedrag van de agressor.
- Bij schelden probeert u de burger te kalmeren.
- Geef aan dat u niet met de burger in gesprek gaat als hij of zij zich op deze manier gedraagt.
- Geef uw grenzen aan.
- Mocht de burger (nog) niet kalmeren, neem dan afstand. Informeer altijd uw teamleider, die is verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning.
- Gebruik altijd uw gezonde verstand en probeer escalatie te voorkomen.
- Ga weg als situatie dreigt te escaleren.
- Geef aan dat u het gesprek beëindigt en vertrekt als de burger doorgaat met het agressieve gedrag en vertel de consequenties die dat heeft.
- Verloopt het gesprek verder niet meer prettig of zegt uw gevoel dat u weg moet gaan, verlaat dan zo snel mogelijk de woning. Uw eigen veiligheid gaat voor alles.
- Ga direct terug naar het kantoorgebouw.
- Bel bij direct gevaar of verwonding buiten de woning direct 112 (niet twifelen, maar gewoon doen).
- Als het mogelijk is, bel dan uw directe collega's om aan te geven dat u 112 hebt gebeld.
- Meld het voorval bij uw leidinggevende.
- Bepaal in overleg met uw leidinggevende de passende vervolgstappen.

Bedreiging en fysiek geweld

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Observeer het gedrag van de agressor.
- Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek.
- Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon.
- Waarschuw collega's (via telefoon, alarmzender).
- Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is.

- Zit u in het nauw en kunt u geen kant meer uit, geef dan toe aan de eisen van de burger om buiten gevaar te komen. Achteraf kan actie ondernomen worden, al dan niet met behulp van politie en/of justitie.
- Breng uzelf zo snel mogelijk, zodra het maar enigszins kan, in veiligheid.
- Uw eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Probeer afstand te bewaren tot de burger.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (niet twifelen maar gewoon doen).
- Als het mogelijk is, bel dan uw directe collega's om aan te geven dat u 112 hebt gebeld.
- Informeer uw leidinggevende zodat ondersteuning of opvang georganiseerd kan worden.
- U vangt de politie op en geef een verklaring af.
- In overleg met uw leidinggevende wordt de afhandeling bepaald.
- Bij bedreiging en fysiek geweld wordt altijd aangifte gedaan.

Na de bedreiging

- Meld de bedreiging / het geweld bij uw leidinggevende (ook buiten kantoortijd).
- Ga terug naar de werkplek en blaas stoom af.
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het meldings- en registratieformulier in.
- Doe, in overleg met uw leidinggevende, aangifte.

Hoe te handelen bij agressie tijdens bezoek aan bedrijfslocaties en/of -terreinen?

Schelden en beledigen

- Observeer het gedrag van de burger.
- Bepaal aan de hand van uw observatie uw aanpak.
- Probeer de burger te kalmeren.
- Geef aan dat het gedrag niet acceptabel is.
- Verlaat de locatie indien de burger niet kalmeert en de situatie dreigt te escaleren.
- Geef aan dat u op een ander moment terug zult komen.
- Neem na het incident telefonisch contact op met uw leidinggevende of een collega om de situatie uit te leggen en de vervolgstappen te bespreken.
- Keer met de leidinggevende, een collega of met de politie terug om het werk af te maken.
- Keer op een ander moment terug als dit wenselijk is.

Bedreiging en fysiek geweld

- Pas zelfcontrole toe, let op uw ademhaling, houding en spierspanning.
- Observeer het gedrag van de agressor.
- Wek de agressie van de persoon niet op, kalmeer de persoon, blijf in gesprek.
- Let op neutrale lichaamstaal: geen spierballenvertoon.
- Waarschuw uw collega's (via telefoon, alarmzender).
- Ga weg als het gesprek niet in de hand te houden is.
- Uw eigen veiligheid en die van omstanders is eerste prioriteit.
- Breng uzelf zo snel mogelijk, zodra het maar enigszins kan, in veiligheid.
- Probeer afstand te bewaren tot de burger.
- Bel bij direct gevaar of verwonding direct 112 (niet twifelen maar gewoon doen).
- Als het mogelijk is, bel dan uw directe collega's om aan te geven dat u 112 hebt gebeld.
- Informeer uw leidinggevende zodat ondersteuning of opvang georganiseerd kan worden.
- Vangt de politie op en geef een verklaring af.
- In overleg met uw leidinggevende wordt de afhandeling bepaald.

- Bij bedreiging en fysiek geweld wordt altijd aangifte gedaan.

Na de bedreiging

- Meld de bedreiging / het geweld bij uw leidinggevende (ook buiten kantoortijd).
- Ga terug naar de werkplek en blaas stoom af.
- Vul zo snel mogelijk na het voorval het meldings- en registratieformulier in.
- Doe in overleg met uw leidinggevende aangifte.

Bedreiging buiten diensttijd

Indien een medewerker door een burger bedreigd wordt buiten werktijd, neemt de medewerker zo spoedig mogelijk contact op met de leidinggevende, en samen bepalen zij het vervolgtraject.

In een dergelijke situatie is het verstandig de confrontatie niet op te zoeken, en niet te gaan schreeuwen of schelden. Blijf vooral kalm en probeer afstand te nemen van de burger.

Voor de afhandeling van de situatie en de begeleiding van de medewerker gelden dezelfde aandachtspunten als tijdens werktijd.

Opdrachtgever

Stichting A+O fonds Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 373 83 56

www.aeno.nl
secretariaat@aeno.nl

Auteurs

W. Bertrand e.a., RadarVertige

Uitgave



© Stichting Arbeidsmarkt- en opleidingsfonds Gemeenten, Den Haag 2013

Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op www.aeno.nl.

Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.