

AGRESSIEPROTOCOL

TP HR 20251113

Initia

Cil Cuypers

INHOUDELIJKE LIJNEN

Visie van de WM

- Agressie en geweld voorkomen
- Fatsoen is de norm
- Duidelijk grenzen stellen en agressie niet accepteren
- Van medewerkers wordt assertiviteit verwacht
- WM neemt verantwoordelijkheid: zorgt voor vorming/opleiding, opvang en nazorg

Vormen van agressie

- Doel: kwetsen, schade aanbrengen, bewust uiten of gebruiken van fysieke kracht of macht of macht, dreigen, rechtstreeks gericht tegen een werknemer i.v.m. verrichten van een werktaak
- Resultaat: gevoel van bedreiging, schade, letsel...
- Uiting: verbaal, non verbaal, manipulerend, destructie
- Agressie als hulpmiddel om bepaald doel te bereiken

Waar: aan het loket, aan de telefoon, op huisbezoek, tijdens een herstelling, tijdens een vergadering of infomoment...

Wat kan je zelf doen

- Altijd escalatie voorkomen door het kalmeren van de klant
- Indien kalmeren niet lukt: aangeven dat de grens is overschreden en wat het gevolg is (bv. beëindiging van de dienstverleningen).
- Nooit reageren met agressie
- Agenda invullen
- Hulp vragen
- 112 nummer op eerste scherm mobiel/phone

1. Algemeen

- Stel je professioneel, respectvol en klantgericht op.
- Stel je voor met je naam en functie.
- Geef "IK"-boodschappen.
- Wees zelf vriendelijk en respectvol.
- Kom je gemaakte afspraken na.
- Sta open voor feedback.
- ...

2. Verwacht je agressief gedrag?

- Verwittig je leidinggevende of collega.
- In extreme gevallen: verwittig de wijkagent of politie.
- Risicovolle huisbezoeken: ga met 2.

3. Onverwacht agressief gedrag

- Spreek de klant aan op zijn gedrag en stop indien nodig het gesprek.

4. Agressieve telefoons

- Benoem gedrag, kondig aan dat je het gesprek zal beëindigen.
- Als dat niet helpt: breek het gesprek af.

5. Lichamelijk geweld

- Sla alarm, ga weg en bel 112

WM waarschuwen

- Registratie van de klacht bij een vertrouwenspersoon; de personeelsdienst; de preventieadviseur!
- Communicatie over feiten tussen diensten (via platform bijvoorbeeld feitregister derden)
- Communicatie in samenwerkingsverband of overleg met politie en sociale organisaties...
- Met twee op huisbezoek; bijvoorbeeld huurbegeleider (vrouw) en technische medewerker (man) gaan samen

Wat doet woonmaatschappij

Vorm van agressie	Sanctie
Verbaal	
Verbale agressie	Waarschuwingbrief
Herhaling verbale agressie	Ordegerechtheid Ontzegging toegang tot kantoren voor 3 maanden
Persoonlijke bedreiging	
Persoonlijke bedreiging	Ordegerechtheid Ontzegging toegang tot kantoren voor 6 maanden Aangifte
Herhaling persoonlijke bedreiging	Ontzegging toegang tot kantoren voor ± 12 maanden Eventueel: tijdelijk stoppen dienstverlening Verzoekschrift vrederechter: einde huurovereenkomst wordt gevraagd
Fysieke agressie	
Gericht tegen zaak	Ordegerechtheid Ontzegging toegang tot kantoren voor ± 12 maanden Aangifte Eventueel: tijdelijk stoppen dienstverlening Verzoekschrift vrederechter: einde huurovereenkomst wordt gevraagd
Gericht tegen medewerker	Ordegerechtheid Ontzegging toegang tot kantoren voor ± 24 maanden Aangifte Eventueel: tijdelijk stoppen dienstverlening Verzoekschrift vrederechter: einde huurovereenkomst wordt gevraagd
Schade	Verhalen van materiële en immateriële schade

Technische hulpmiddelen

- Kantoorinrichting, bijvoorbeeld twee deuren en tafel die medewerker en klant scheidt
- Onthaalbalie
- Alarmbellen aan meubilair
- Alarmknoppen waarbij gesprekken worden gedeeld met diensthoofd of directeur
- Mobiele alarmen
- Externe bewakingsfirma ingeval van nood

