



Samen Goed Wonen

Valburg

Agressieprotocol Woonstichting Valburg

April 2019

**Woonstichting
Valburg**

Inhoud

1	Doelstellingen en uitgangspunten	3
1.1	Wat willen we bereiken	3
1.2	Wat verwachten we van derden	3
1.3	Wat verwachten we van medewerkers.....	4
2	Aanpak	5
2.1	Uitgangspunten voor een reactie op agressie.....	5
2.2	Hoe voorkom je ongewenst gedrag.....	5
2.3	Hoe pak je ongewenst gedrag aan op kantoor of aan de telefoon.....	6
2.4	Hoe pak je ongewenst gedrag aan tijdens huisbezoeken.....	8
2.5	Hoe ga je om met criminele activiteiten.....	9
3	Wie doet wat en is waarvoor verantwoordelijk	9
3.1	Agressiemanager/Directeur	9
3.2	Leidinggevende	10
3.3	Collega's	10
4	Opvang en nazorg	11
4.1	Collega's opvangen	11
4.2	Bezoekers opvangen.....	12
4.3	Maatregelen tegen agressieve derden.....	12
5	Beheer	13
5.1	Functies en training	13
5.2	Bewaken agressiebeleid.....	13
	BIJLAGE 1: HUISREGELS VOOR DERDEN.....	14
	BIJLAGE 2: SOORTEN AGRESSIE.....	15

**Woonstichting
Valburg**

Inleiding

Woonstichting Valburg wil het gedrag van derden, en situaties waarin het gedrag ontspoord, beter beheersbaar houden voor haar medewerkers. Bovendien wil Woonstichting Valburg dat medewerkers adequaat kunnen reageren op gedrag dat onze normen overschrijdt. Dit agressie-protocol geeft richtlijnen hoe je als medewerker van Woonstichting Valburg in probleemsituaties de regie in handen kunt houden. Het is speciaal ontwikkeld voor de medewerkers van Woonstichting Valburg en staat niet op zichzelf maar past in alle maatregelen die Woonstichting Valburg neemt om medewerkers competent te kunnen laten omgaan met ongewenst gedrag, variërend van veilige inrichting van de spreekruimtes tot trainingen.

1 Doelstellingen en uitgangspunten

1.1 Wat willen we bereiken

Met het agressieprotocol willen we de volgende doelen realiseren:

- **Maximale veiligheid voor onze medewerkers**
Woonstichting Valburg voelt zich verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van alle medewerkers. We staan niet toe dat anderen die veiligheid en dat welzijn aantasten. Als dit wel gebeurt, spreken we mensen aan en nemen we maatregelen zodat de kans op een herhaling kleiner wordt.
- **De integriteit van onze dienstverlening behouden**
Als medewerker neem je besluiten op basis van wetgeving, gemeentelijke afspraken, afspraken met huurders en het beleid van Woonstichting Valburg. Uitzonderingen zijn mogelijk, maar alleen op grond van redelijke argumenten en zorgvuldige afwegingen. Agressie mag nooit een rol spelen in de besluitvorming, laat staan dat we een uitzondering maken onder druk van agressie. Mochten we ooit iets toezeggen onder dwang, dan is dat geen rechtsgeldig besluit en hebben we het recht dat achteraf terug te draaien.
- **De collega en diens werk ondersteunen**
We helpen elkaar om de regie te kunnen blijven voeren in situaties waarin derden de regie dreigen over te nemen.
- **Normvervaging tegengaan**
Woonstichting Valburg wil normvervaging tegengaan. Samen staan we daarin sterker dan alleen. We hanteren duidelijke gedragsnormen en staan niet toe dat die worden overtreden. Als medewerker heb je het recht, maar ook de plicht, om je te bemoeien met derden die zich niet gedragen.

1.2 Wat verwachten we van derden

Voor het gedrag van derden hanteren we de volgende uitgangspunten:

- **Respect tonen**
We verwachten van derden dat zij net zo respectvol met ons omgaan als wij met hen. Normale omgangsvormen en fatsoen in acht nemen hoort hierbij.
- **Houden aan huisregels**

De belangrijkste gedragsregels hebben we vastgelegd in huisregels (zie bijlage 1). We verwachten dat derden zich daaraan houden.

▪ **Grenzen accepteren**

We laten derden weten dat wij ordeverstoring niet tolereren. Niet in persoonlijk contact, niet in telefonisch contact en niet in schriftelijk of digitaal contact. Voorbeelden van ordeverstoring zijn:

- met stemverheffing of schreeuwen proberen iets gedaan te krijgen;
- schelden;
- beledigende opmerkingen maken;
- opmerkingen maken die verwijzen naar de privésituatie;
- treiteren en pesten;
- aanhoudend zeuren en smeken;
- bedreigen, dreigen met fysiek geweld en intimideren;
- seksistische of racistische opmerkingen maken;
- onder invloed van alcohol of andere drugs verkeren;
- dreigen zichzelf iets aan te doen;
- telefonisch stalken;
- wapenbezit of dreigen met wapens;
- schoppen, slaan, spugen, mishandelen, vastpakken, knijpen;
- gooien met voorwerpen en vernielingen;
- rond het pand hangen, na werktijd buiten opwachten;
- tijdens huisbezoeken de deur achter de professional sluiten en weigeren mee te werken;

1.3 Wat verwachten we van medewerkers

Voor het gedrag van medewerkers van Woonstichting Valburg hanteren we de volgende uitgangspunten:

▪ **Veiligheid garanderen**

Alles moet erop gericht zijn dat het werk veilig uitgevoerd kan worden. Je draagt daar zelf aan bij door de juiste voorbereidingen te treffen.

▪ **Respect tonen**

We behandelen derden zoals we zelf ook behandeld willen worden, met respect en fatsoen.

▪ **Samen verantwoordelijkheid dragen**

Alle collega's zijn verantwoordelijk voor de ordehandhaving. Iedereen zorgt voor het naleven van de huisregels.

▪ **Bemoeirecht en bemoeiplicht gebruiken**

Wanneer een derde de orde bij jou verstoort, of de afgesproken grenzen overschrijdt of agressief is, ben je verplicht om te handelen. Ook als je ziet dat een derde bij jouw collega de orde verstoort, is het je recht en plicht om actie te ondernemen, zodat de rust en orde terugkeren. Bij actie ondernemen kan je denken aan zelf ingrijpen of een collega roepen.

2 Aanpak

2.1 Uitgangspunten voor een reactie op agressie

Juist in ingewikkelde situaties draait het om ieders eigen vermogen om betrokken, integer, competent en ondernemend op anderen te reageren. Ter ondersteuning heeft Woonstichting Valburg een aantal uitgangspunten geformuleerd voor hoe je moet omgaan met agressie:

- **Kies voor veiligheid**

Het is een wettelijke verplichting van Woonstichting Valburg om medewerkers te beschermen tegen agressie, geweld of ander gevaar. Als je in gevaar bent en je denkt dat toegeven aan eisen van een derde de enige manier is om jezelf in veiligheid te brengen, geef dan toe. Ook als je gedwongen wordt om op een andere manier je veiligheid te bewaren, is dat toegestaan. Kies altijd voor je eigen veiligheid. Je bent nergens toe verplicht als je je niet veilig voelt. Achteraf zal Woonstichting Valburg de situatie met je evalueren en gepaste maatregelen nemen.

- **Boosheid mag**

Als mensen negatieve ervaringen hebben met Woonstichting Valburg, dan mogen ze hun boosheid tonen. Er zijn echter grenzen aan het uiten van emoties. Persoonlijke beledigingen en bedreigingen gaan over die grens.

- **Wees jezelf en benoem je grenzen**

In de communicatie met derden kun je vrijuit reageren. Jij mag ook je emoties tonen. Echter wel op een competente, respectvolle manier (zie volgend punt). Geef duidelijk aan waar jouw grenzen liggen. Ieders grenzen liggen namelijk anders.

- **Blijf competent**

Blijf competent in je communicatie. Dat betekent dat men wel mag zien dat je geëmotioneerd bent (bijvoorbeeld boos of bang), maar binnen de zakelijk geaccepteerde grenzen. Als collega ben je ook gebonden aan de huisregels van Woonstichting Valburg. Spreek eerst het probleem uit en zorg dat de onderlinge (zakelijke) verstandhouding weer is teruggebracht naar een voor jou acceptabel niveau. Ga daarna pas weer in op de inhoud.

- **Werk als team**

Teamgeest en samenwerking vormen de basis van ordehandhaving. Iedereen is verantwoordelijk voor het herstel of de handhaving van de orde, los van de officiële taakverdeling.

- **Wees geen publiek**

Als op kantoor of aan de telefoon een bezoeker tekeer gaat, kan de neiging ontstaan om van afstand te kijken wat er gebeurt. Toekijken door andere bezoekers en medewerkers maakt het ingrijpen voor een collega er niet makkelijker op. Bovendien kan de agressieve bezoeker het publiek gebruiken. Haal andere bezoekers uit de buurt van het incident. Zorg dat één medewerker de situatie continu in de gaten houdt. Maximaal 3 anderen blijven in de buurt, maar uit het zicht van de agressieve bezoeker. Ben jij de 4^e die te hulp schiet, ga dan terug naar je eigen werkplek. In paragraaf 3.3 staat in detail beschreven hoe dit werkt.

2.2 Hoe voorkom je ongewenst gedrag

Je kunt ongewenst gedrag op een aantal manieren voorkomen:

- **Duidelijke startsituatie**

Zorg dat de startsituatie duidelijk is. Bijvoorbeeld: vraag bij een huisbezoek aan bewoners of ze huisdieren buiten bereik willen houden. Als de bewoner aan dit verzoek voldoet en later de

huisdieren alsnog vrijlaat, loop weg en verlaat de woning. Leg aan de bewoner uit, waarom je vertrekt. Laat zo weinig mogelijk irritaties ontstaan.

▪ **Verwachtingen communiceren**

Communiceer duidelijk over wat Woonstichting Valburg te bieden heeft. Wees helder over wat kan en wat niet kan. Schep geen verwachtingen die we niet kunnen waarmaken.

▪ **Geef je grenzen aan**

Communiceer duidelijk waar onze grenzen liggen. Signaleer overschrijdingen van onze normen direct.

▪ **Beweeg mee**

Treed niet star op. Boosheid tonen mag, maar als de boosheid tot een lichte ordeverstoring leidt, moet je de persoon daar altijd op aanspreken. Het is denkbaar dat je dit uitstelt tot een moment waarop de emotie enigszins geluwd is. Als de boosheid ontaardt in persoonlijk kwetsen, en wordt hierbij voor jou de grens zonder meer overschreden, spreek de bezoeker dan direct aan op zijn gedrag.

▪ **Hulp**

Neem een collega mee naar huisbezoeken waar je agressie verwacht. Bel eventueel al van tevoren naar de huurder welke boodschap je komt brengen en schat in of de situatie veilig is.

2.3 Hoe pak je ongewenst gedrag aan op kantoor of aan de telefoon

Voor de veiligheid is de regel dat er altijd 2 personen op kantoor aanwezig zijn. Je kunt ongewenst gedrag op kantoor of aan de telefoon als volgt aanpakken: (nb. Bij telefooncontacten gelden de onderstaande acties alleen als dat logisch van toepassing is.)

Tijdens contact:

1. Spreek op gedrag aan. Zeg tactvol maar duidelijk in je eigen woorden dat het gedrag de normen van Woonstichting Valburg overschrijdt en het werk verstoort.
2. Positieve reactie: Past de bezoeker het gedrag positief aan, ga dan verder met het gesprek.
3. Negatieve reactie: Gaat de bezoeker door met het ongewenste gedrag, stop dan het (telefoon)gesprek.
4. Stop dienstverlening en vorder bezoeker weg te gaan: Geef duidelijk aan dat de dienstverlening nu stopt en vraag de bezoeker of hij het gebouw wil verlaten (of zeg dat je de telefoonverbinding nu verbreekt en hang op). Als de bezoeker weg gaat, of de telefoon is verbroken, ga door naar 13.
5. Gebruik de alarmknop. Doe dit bij als er daadwerkelijk direct hulp noodzakelijk is. Het alarm gaat af bij de collega's op de begane grond en eerste verdieping.
6. Vorder bezoeker tweede keer weg te gaan: Gaat de bezoeker niet weg, dan vraag deze een tweede keer om weg te gaan. Geef aan dat als bezoeker dat niet doet, je de politie belt om deze te komen halen.
7. Verlaat ruimte/spreekkamer: Verlaat de ruimte direct na het tweede verzoek. De bezoeker blijft wellicht achter. Loop uit het zicht van de bezoeker. Zo vermijd je extra prikkels. Licht je nabije collega's en de directeur in. Vraag een van de andere medewerkers de persoon, in diens zicht in de gaten te houden.
8. Zorg voor andere bezoekers: Zodra de medewerker wegloopt, staat ook de andere medewerker op kantoor op. Deze medewerker haalt een eventuele eigen bezoeker en/of andere (wachtende) bezoekers uit de buurt van het incident en brengt ze buiten het zicht van de ongewenste bezoeker. Sta de bezoekers die het incident zien te woord, geef hen de ruimte om

hierover te praten. Stel ze gerust en laat hen weten dat dit geen normaal gedrag is. Biedt bij ernstige ordeverstoring iets te drinken aan.

9. Geef vertrektijd: Nadat de bezoeker een tweede keer verzocht is te vertrekken, geef je deze de tijd die redelijkerwijs nodig is om weg te gaan. Als de bezoeker zo agressief is dat hij bijvoorbeeld gaat smijten met spullen, dan krijgt hij geen vertrektijd en belt de medewerker meteen de politie.
10. Schakel politie in: Na de redelijke tijd is er sprake van lokaalvredebreuk. Dit is een strafbaar feit. Schakel de politie in (zie telefoonstandaard en kennisbank: bij acuut gevaar **112**, geen acuut gevaar **0900-8844**).
11. Wacht op politie: Eén persoon blijft in het zicht van de bezoeker, houdt de bezoeker in de gaten en gaat niet in gesprek met de bezoeker. Maximaal 3 andere personen blijven in de buurt, maar uit het zicht. Zo vermijd je extra prikkels die tot verdere escalatie kunnen leiden. Laat de bezoeker weten dat de politie is gebeld. Laat de bezoeker zoveel mogelijk met rust in de tijd dat je op de komst van de politie wacht.
12. Bij voortzetting agressie: Druk alsnog op de alarmknop. Nu gaat boven in het gebouw het alarm af, het teken voor de collega's op de eerste etage dat ze naar beneden moeten komen om te helpen. Op dat moment is de politie al gebeld. Wil de bezoeker het pand niet verlaten en blijft deze agressief: de mensen die beneden komen kunnen zonodig ingrijpen. Alles is gericht op vertrek van de bezoeker, niet meer (inhoudelijk) in gesprek gaan met de bezoeker. Als de situatie het toelaat blijft van kracht: 1 persoon in het zicht, de rest in de buurt maar uit het zicht.
13. Kies veiligheid: Als je in gevaar bent en toegeven aan de eisen van een bezoeker de enige manier is om jezelf in veiligheid te brengen, geef dan toe (zie ook 3.1).

Na afloop

14. Informeer de directeur .
15. Registreer: Registreer het incident, eventueel in DMS in detail bij de desbetreffende huurder, en e-mail dit naar de directeur.
16. Aangifte: Als de bezoeker vertrokken is en deze heeft een strafbaar feit gepleegd, doe dan aangifte, eventueel samen met een collega of de directeur. De politie stelt een proces verbaal op. Bij de aangifte kan als domicilie het Woonstichting Valburg kantoor of het bureau van politie gekozen worden.
17. Ordegesprek: Als de bezoeker een huurder is, dan roept de directeur deze op voor een ordegesprek op het kantoor. Dit gesprek vindt bij voorkeur binnen 3 dagen na het incident plaats. Voorafgaand aan het gesprek vraagt de directeur aan de woonconsulent/opzichter om bij de wijkagent/sociale partners naar deze huurder te informeren. Zo kunnen we het gedrag van deze huurder beter beoordelen en ons passend voorbereiden. Het gesprek wordt omwille van de veiligheid altijd gevoerd door 2 medewerkers (directeur en een collega). Het gesprek gaat alleen over het gedrag, niet over de inhoud. We vragen de huurder om excuses en om herhaling van het gedrag te voorkomen. We overhandigen de huisregels. Ook geven we aan dat alle incidenten worden geregistreerd en wat de gevolgen van het gedrag kunnen zijn (bezoek-/belverbod, huisuitzetting).
18. Bevestiging: De directeur bevestigt per brief de afspraken die zijn gemaakt in het ordegesprek. Tot slot wordt de brief bewaard in DMS.
19. Lopende zaken: In principe geven wij, ongeacht de ernst van de klacht, geen enkele service meer totdat het ordegesprek heeft plaatsgevonden. Uitzondering hierop zijn noodzakelijke reparaties. Het is de plicht van Woonstichting Valburg deze op te lossen. Deze noodzakelijke reparaties zullen dan te allen tijde door een externe aannemer worden opgelost.

2.4 Hoe pak je ongewenst gedrag aan tijdens huisbezoeken

Vooraf

Zorg ervoor dat je de volgende zaken altijd goed hebt geregeld:

1. Outlook-agenda up-to-date: Hou als buitendienstmedewerker voor je eigen veiligheid je Outlook agenda goed bij en vermeld voor zover mogelijk de adressen waar je naar toe gaat. Deel je agenda met collega's door "locatie delen" aan te hebben. Je kunt dit zelf aan en uit zetten.
2. Betrek collega's: Vertel aan je naaste collega's waar je heen gaat en hoe lang je verwacht weg te blijven.
3. Organiseer hulp: Neem een collega mee als je problemen verwacht. Jij voert inhoudelijk het gesprek. Je collega bewaakt de vorm.
4. Telefoon paraat: Zorg ervoor dat je altijd een opgeladen mobiele telefoon bij je hebt. Voeg 112 en het 06-nummer van je leidinggevende toe aan de 'favorieten'.

Het bezoek

5. Neem positie: Zorg er voor dat de persoon niet tussen jou en de voordeur staat. Bij incidenten kun je dan snel de woning verlaten.
6. Spreek op gedrag aan: Gaat een persoon over de schreef? Zeg tactvol maar duidelijk in je eigen woorden dat diens gedrag de normen van Woonstichting Valburg overschrijdt en het werk verstoort.
7. Positieve reactie: Past de persoon het gedrag positief aan, ga dan verder met het gesprek.
8. Negatieve reactie: Gaat de persoon door met het ongewenste gedrag, breek het bezoek dan af en verlaat de woning. Wordt een persoon tijdens het huisbezoek agressief terwijl je alleen bent, probeer het bezoek dan zo snel mogelijk af te breken en verlaat de woning.
9. Kies veiligheid: Als je in gevaar bent en toegeven aan de eisen van een derde is de enige manier om jezelf in veiligheid te brengen, geef dan toe (zie ook 3.1).

Na afloop

10. Bel direct je directeur. Je bent verplicht het incident direct bij je leidinggevende te melden. Voor jezelf en voor collega's, die daardoor eventueel preventieve maatregelen kunnen nemen. Kom naar kantoor als je behoefte hebt aan steun.
11. Registreer: Registreer het incident in detail in DMS bij de desbetreffende huurder en e-mail een screenshot daarvan aan de directeur. Als het om een niet-huurder gaat, omschrijf het voorval dan in een e-mail en mail die aan de directeur.
12. Aangifte: Als een persoon een strafbaar feit heeft gepleegd, dan is het dringende advies om hiervan aangifte te doen. Dit kan eventueel samen met de directeur.
13. Ordegesprek: Als de bezochte persoon een huurder is, dan roept de leidinggevende deze op voor een ordegesprek op kantoor. Dit gesprek vindt bij voorkeur plaats binnen 3 dagen na het incident. Voorafgaand aan het gesprek vraagt de leidinggevende aan de woonconsulent/opzichter om bij de wijkagent/sociale partners naar deze huurder te informeren. Zo kunnen we het gedrag van deze huurder beter beoordelen en ons passend voorbereiden. Het gesprek wordt omwille van de veiligheid altijd gevoerd door 2 medewerkers (directeur en een collega). Het gesprek gaat alleen over het gedrag, niet over de inhoud. We vragen de huurder om excuses om herhaling van het gedrag te voorkomen. Ook geven we aan dat alle

incidenten worden geregistreerd en wat de gevolgen van het gedrag kunnen zijn (bezoek-/belverbod, huisuitzetting).

14. Bevestiging: De directeur bevestigt per brief de afspraken die zijn gemaakt in het ordegesprek. De brief wordt in het DMS bewaard.
15. Lopende zaken: In principe geven wij ongeacht de ernst van de klacht geen enkele service meer totdat het ordegesprek heeft plaatsgevonden. Uitzondering hierop zijn noodzakelijke reparaties. Het is de plicht van Woonstichting Valburg deze op te lossen. Deze noodzakelijke reparaties zullen te allen tijde dan door een externe aannemer worden opgelost.

2.5 Hoe ga je om met criminele activiteiten

Als je bij de uitvoering van je werk criminele activiteiten van huurders ontdekt, moet je dit aangeven. Het is begrijpelijk dat je terughoudend bent om dit te doen, omdat de criminele huurder er achter kan komen wie de politie heeft ingelicht. Woonstichting Valburg deelt die zorg. Daarom is afgesproken dat je niet zelf verantwoordelijk bent voor de aangifte, maar dat de directeur daarvoor zorgt. Kom je strafbare feiten tegen bij huurders, dan meld je die bij de directeur en registreer je dat.

De directeur heeft de taak de politie in te lichten. Bij deze aangifte is het belangrijk dat hij ervoor zorgt dat de veiligheid van de medewerker altijd gewaarborgd blijft. Zo vraagt hij/zij vooraf bijvoorbeeld of de politie de criminele activiteiten zo wil aanpakken dat niet duidelijk is dat er een Woonstichting Valburg medewerker bij de aangifte is betrokken.

3 Wie doet wat en is waarvoor verantwoordelijk

3.1 Agressiemanager/Directeur

Woonstichting Valburg heeft geen agressiemanager. De Directeur treedt als zodanig op. Het is de verantwoordelijkheid van de agressiemanager om situaties waarin agressie of ordeverstoringen spelen in goede banen te leiden. De taken van de agressiemanager zijn:

- Bewaken van de inhoud van het gedragsprotocol. De agressiemanager stelt indien nodig wijzigingen voor.
- Zorgdragen dat alle collega's het protocol naleven.
- Zorgdragen dat agressie-incidenten goed worden afgehandeld:
 - Vaststellen van het agressie-incident.
 - Nagaan of het slachtoffer adequaat is opgevangen.
 - Indien gewenst of noodzakelijk nazorg aanbieden/regelen.
 - Incident in overleg met collega's in het team evalueren
 - Nagaan of er aangifte gedaan moet worden en, zo ja, of dat gebeurd en geregistreerd is.
 - Beoordelen of er schade verhaald moet worden.
 - Beoordelen of er een ordegesprek gevoerd moet worden.
 - Brief/schriftelijke vastlegging controleren.
 - Beoordelen of en, zo ja, welke vervolgactie nodig is voor de derde die het incident heeft veroorzaakt.
- Na afloop van ieder Tertaal rapporteren in het C-Team.

Dat de agressiemanager verantwoordelijk is, houdt niet altijd in dat de agressiemanager ook steeds degene is die de acties onderneemt. De uitvoering van het protocol is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers.

3.2 Leidinggevende

De leidinggevende (Directeur) ondersteunt bij ordeverstoringen. Het is logisch dat er ook een beroep gedaan wordt op de coordinatoren, omdat zij op de werkplek zitten. Is er ter plekke niet direct een leidinggevende beschikbaar, betrek dan een collega. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- Direct te hulp schieten als assistentie wordt ingeroepen bij een ordeverstoring op kantoor en de bezoeker aanspreken op zijn gedrag. De leidinggevende gaat niet in op de inhoud van het gesprek. In een uiterst geval kan hij/zij besluiten om de inhoudelijke afhandeling over te dragen aan een collega van hetzelfde functieniveau als de medewerker die assistentie heeft ingeroepen.
- Controleren dossiervorming: vastlegging in het registratiesysteem.
- Voeren van ordegesprekken met derden die zich ongepast hebben gedragen tegenover een van de medewerkers. In deze gesprekken de persoon duidelijk maken dat grenzen zijn overschreden. Schriftelijk vastleggen wat er is besproken en dit bevestigen per brief aan de derden. Net zoals bij burenoverlast is het vormen van een dossier van groot belang. Als de overlast veroorzaker niet naar het ordegesprek komt, sturen we een aangetekende brief. Er vindt maar één ordegesprek plaats, dat tegelijkertijd een éénmalige laatste waarschuwing is (zie hoofdstuk 5.3 voor sancties). Wij realiseren ons dat sancties bij niet huurders lastig uit te voeren zijn.
- Zorgdragen voor de opvang en nazorg van collega's en derden. Dit betekent niet altijd dat de leidinggevende die nazorg zelf geeft. Eventueel worden andere medewerkers hiervoor vrijgemaakt of de bedrijfsarts ingeschakeld. De leidinggevende zorgt hoe dan ook dat er nazorg wordt gegeven.

3.3 Collega's

Derden aanspreken op hun gedrag en de orde handhaven is een gedeelde verantwoordelijkheid. Collega's moeten elkaar steunen bij ordeverstoring. Hieronder lees je welke taken/verplichtingen collega's hebben als je met agressie te maken krijgt.

Bemoeirecht

Opzet is om collega's die door een situatie de regie dreigen te verliezen, te helpen de regie terug te krijgen.

Als een bezoeker ongewenst gedrag vertoont, spreek deze dan aan. Als je de bezoeker niet aanspreekt en er is een collega in de buurt, dan heeft hij/zij bemoeirecht: niet met de inhoud van het gesprek, wel met de (agressieve) vorm die het gesprek heeft aangenomen. Een collega bemoeit zich pas met de situatie nadat hij/zij heeft vastgesteld dat jij de regie over de situatie niet (meer) hebt. Indicaties voor je collega zijn:

- Je negeert wangedrag en spreekt de bezoeker daar niet op aan.
- Je spreekt de bezoeker wel aan op wangedrag, maar de bezoeker negeert jou en gaat door.

Een collega heeft ook recht om in te grijpen als deze het eigen werk door jouw bezoeker niet meer normaal kan uitvoeren.

Bemoeiplicht

- Durf je zelf echt niet in te grijpen, vraag dan hulp aan een collega. Deze heeft namelijk bemoeiplicht wanneer collega's in de problemen komen. Je collega moet je helpen als je daarom vraagt.
- Onder helpen verstaan we zelf ingrijpen of een collega inschakelen.
- Er zijn situaties dat het prettig is om een collega mee te nemen naar een gesprek met een derde.

Let op: jij bent verantwoordelijk voor de inhoud van het gesprek. De collega die meegaat, hoeft niet dezelfde functie of deskundigheid te hebben als jij. Je collega bewaakt alleen als het nodig is de orde in het gesprek.

4 Opvang en nazorg

4.1 Collega's opvangen

De directeur is verantwoordelijk voor de opvang en nazorg van collega's die slachtoffer zijn geworden van een agressie-incident. Na afloop van het incident onderneemt de directeur de volgende stappen:

1. Zo snel mogelijk informeren van het team over het incident.
2. Iedereen stoom laten afblazen. Roep de collega's die bij het incident waren betrokken bij elkaar, inclusief naaste collega's. Zorg ervoor dat de collega's die een agressie-incident hebben meegemaakt zoveel mogelijk op het werk worden opvangen. Collega's kennen de werkomstandigheden en herkennen situaties. Op het werk kunnen daardoor de heftigste emoties enigszins afnemen. Dit zorgt voor een betere verwerking en voorkomt dat slachtoffers hun gezin ermee overrompelen.
3. Laat bij ernstige incidenten het slachtoffer na het gesprek met collega's naar huis gaan als daar behoefte aan is. Bij voorkeur niet alleen; stuur eventueel een collega mee. De collega licht als het kan de gezinsleden in en geeft het telefoonnummer van de leidinggevende, zodat ze eventueel kunnen bellen voor toelichting of overleg.
4. De directeur of een collega doet samen met het slachtoffer aangifte bij de politie. Let op: zowel Woonstichting Valburg als medewerkers kunnen aangevende partij zijn. Bijvoorbeeld: als iemand een folderrek naar een medewerker gooit, doet Woonstichting Valburg aangifte van vernieling van eigendommen en het slachtoffer van agressie. Spreek met het slachtoffer af wanneer de aangifte plaatsvindt. Medewerkers bepalen zelf of zij persoonlijk aangifte doen.
5. Voer binnen 3 dagen een ordegesprek met de derde die het incident heeft veroorzaakt. Bespreek in dit gesprek de huisregels, de overtreding en eventuele maatregelen of sancties (zie hoofdstuk 5.3.).
6. Breng de aangerichte schade in rekening bij de agressor. Niet alleen de zichtbaar materiële schade, maar ook kosten zoals de ziektekosten als iemand uitvalt als gevolg van het incident. Degene die de schade lijdt, verhaalt de schade.
7. Informeer regelmatig bij de medewerker die bij het incident betrokken was hoe het ermee gaat. Bezie of de medewerker behoefte heeft aan meer aandacht of beroepsmatige hulp. Zorg in ernstige gevallen samen met de bedrijfsarts voor passende nazorg. Geef langdurig aandacht aan het slachtoffer. De periode voor nazorg duurt doorgaans 3 maanden.
8. Zorg voor contact met het thuisfront van het slachtoffer. De mate waarin gezinsleden betrokken worden bij de nazorg hangt af van de ernst van het voorval en de behoefte van het slachtoffer en de gezinsleden.

9. Bij blijvende psychische problemen, vraag de medewerker contact op te nemen voor een gesprek met de bedrijfsarts. De arts kan de medewerker doorverwijzen naar een psycholoog voor behandeling.
10. De directeur zorgt er voor dat het onderwerp agressie periodiek op de agenda staat in teamoverleggen.

4.2 Bezoekers opvangen

Tijdens en na een agressie-incident is het belangrijk dat andere bezoekers van Woonstichting Valburg aandacht krijgen om de gevolgen van dit voorval zoveel mogelijk te beperken. De collega's op kantoor nemen hiervoor de volgende stappen: breng de andere bezoekers naar een rustige plek, praat met hen over het incident en geef ze eventueel iets te drinken. Geef de bezoekers ook aan dat dit gedrag niet normaal is.

4.3 Maatregelen tegen agressieve derden

Maatregelen tegen derden die onze grenzen overschrijden zijn erop gericht om de veiligheid en de regie over situaties te herstellen. Door het treffen van onderstaande maatregelen dient er rekening mee te worden gehouden dat er ook medewerkers van **Woonstichting Valburg** in de wijk lopen. Veelal in bedrijfskleding. De agressie zou zich dan kunnen verplaatsen naar deze medewerkers. In overleg met collega's en/of de directeur wordt dan ook per situatie goed bekeken hoe hier mee om te gaan.

- **Toegangs- en belverbod / alleen schriftelijk of op afspraak**

We kunnen een derde voor een periode de vrije toegang tot ons kantoor en de mogelijkheid tot bellen ontzeggen. Die derde mag alleen schriftelijk met ons communiceren en op afspraak langskomen. We bereiden de komst dan zorgvuldig voor.

- **Geen huisbezoek na overtredingen**

We gaan voor een bepaalde periode niet meer op huisbezoek en we voeren in principe ook geen reparaties meer uit. Na deze periode doen we dat alleen weer als de bewoner de veiligheid van de medewerker(s) op schrift garandeert. Uitzondering hierop zijn noodzakelijke reparaties: het is de plicht van Woonstichting Valburg om deze op te lossen. Noodzakelijke reparaties zullen dan te allen tijde door een externe aannemer worden opgelost. Een daarbij betrokken medewerker zal de aannemer en andere dienstverleners inlichten over het ongewenste gedrag van de huurder.

- **Staking van de dienstverlening**

Als een huurder stelselmatig het welzijn of de veiligheid van medewerkers bedreigt, zetten we onze dienstverlening stop. Dit betekent dat we niet meer bereikbaar zijn voor bijvoorbeeld schuldbemiddeling of onderhoud voor die huurder. Als dit ten koste gaat van de kwaliteit van ons bezit, overwegen we de huurovereenkomst te beëindigen. Uitzondering hierop zijn noodzakelijke reparaties. Het is de plicht van Woonstichting Valburg deze op te lossen. Deze noodzakelijke reparaties zullen dan te allen tijde door een externe aannemer worden opgelost. Een daarbij betrokken medewerker zal de aannemer en andere dienstverleners inlichten over het ongewenste gedrag van de huurder.

- **Beëindiging van de huurovereenkomst**

In het uiterste geval beëindigen we de huurovereenkomst. Dit is een zware sanctie. Om die maatregel bij de rechter overeind te kunnen houden, is een voldoende gevuld dossier nodig. Ieder incident dient geregistreerd te worden.

5 Beheer

Voor collega's die direct contact met derden hebben, kan omgaan met agressie helaas onderdeel van het werk zijn. Als Woonstichting Valburg hebben we daarom de plicht om medewerkers zo goed mogelijk te leren omgaan met agressie en te voorkomen dat medewerkers daar schade van ondervinden. Onderdeel van dit agressieprotocol is daarom dat we elke 3 jaar het gedragsprotocol waar nodig bijwerken en dat we blijven trainen volgens onderstaande richtlijnen.

5.1 Functies en training

Deze functies komen in aanmerking voor periodieke training (niet ten laste van het loopbaanontwikkelingsbudget):

- Medewerkers Team Wonen
- Medewerkers Technische Dienst
- Projectleider

Medewerkers in deze functies worden iedere 3 jaar getraind. De trainingen worden gezamenlijk gehouden maar wel inhoudelijk afgestemd per functie.

5.2 Bewaken agressiebeleid

Naast de eerder beschreven taken onder 4.1, bewaken de OR en alle collega's het beleid doordat:

- Wordt gecontroleerd of de directeur voor het aankomende jaar de toepasselijke trainingen heeft meegenomen in de planning en begroting.
- Het gedragsprotocol eens in de 3 jaar wordt geactualiseerd en eventuele wijzigingen worden voorgelegd aan de directeur, het C-Team en de OR ter goedkeuring.
- Het agressieprotocol en andere relevante informatie bij Woonstichting Valburg beschikbaar zijn.
- Ieder Tertaal wordt gerapporteerd in het C-Team over agressie-incidenten, zodat indien nodig acties kunnen worden ondernomen.
- De huisregels zichtbaar zijn.

**Woonstichting
Valburg**

BIJLAGE 1: HUISREGELS VOOR DERDEN

Als u ons bezoekt:

- **Respect en fatsoen**
Woonstichting Valburg behandelt haar huurders en andere bezoekers met respect en fatsoen. Van u vragen wij hetzelfde respect en fatsoen voor onze medewerkers en andere bezoekers.
- **Hou het rustig**
We vragen u onze medewerkers rustig hun werk te laten doen en andere bezoekers met rust te laten. Zorg dat ook uw kinderen zich rustig gedragen.
- **Spreek Nederlands of Engels**
Onze medewerkers staan u in het Nederlands of Engels te woord. Als u dat wenst kan een tolk worden ingeschakeld.
- **Luister naar onze medewerkers**
Als onze medewerkers u vragen om uw gedrag aan te passen of te vertrekken uit ons kantoor, verwachten we dat u dat verzoek opvolgt.
- **Zet de telefoon uit**
Telefoongesprekken kunnen storend zijn. We vragen u uw mobiele telefoon uit te zetten.
- **Rookbeleid**
Roken is in ons gebouw niet toegestaan.
- **Huisdieren**
Huisdieren zijn in ons gebouw niet toegestaan.

Als wij u thuis bezoeken:

- **Respect en fatsoen**
Woonstichting Valburg behandelt haar huurders en andere met respect. Van u verwachten wij hetzelfde respect voor onze medewerkers.
- **Medewerking**
We vragen uw medewerking zodat onze medewerkers rustig, efficiënt en zorgvuldig hun werk kunnen doen.
- **Spreek Nederlands of Engels**
Onze medewerkers staan u in het Nederlands of Engels te woord. Als u dat wenst kan een tolk worden ingeschakeld.
- **Luister naar onze medewerkers**
Als onze medewerkers u vragen om uw gedrag aan te passen, verwachten we dat u dat verzoek opvolgt.
- **Rookbeleid**
Woonstichting Valburg is verplicht medewerkers een rookvrije werkplek te bieden. Medewerkers kunnen u daarom vragen om in hun bijzijn niet te roken.
- **Huisdieren**
Medewerkers kunnen u vragen om huisdieren buiten bereik te houden.

BIJLAGE 2: SOORTEN AGRESSIE

Agressie is een containerbegrip. Het dekt tal van handelingen en uitingen. Om het begrip binnen Woonstichting Valburg uniform uit te leggen, geven we hieronder toelichting. Agressie heeft een reden of een oorzaak. Grofweg kun je drie oorzaken onderscheiden:

Frustratieagressie

Frustratieagressie is een agressieve reactie op een (negatieve) gebeurtenis. De agressor voelt zich tekortgedaan, niet begrepen of miskend. Hij (of zij) voelt zich hierdoor gefrustreerd. Vaak is er een hele reeks gebeurtenissen aan voorafgegaan en vormt een kleinigheid de laatste druppel. Hierdoor kan het lastig zijn om de echte oorzaak voor het gedrag direct te zien.

Professionele respons:

Begrip tonen is een goede reactie. Begrip tonen kun je echter alleen als je ook begrip hebt. Als de derden door zijn gedrag andere emoties bij je oproept, dan mag je die ook tonen. Als je geen begrip voor de frustratie van de ander kunt opbrengen, kun je het best de emotie laten zien die het gedrag van de ander wél bij je oproept. Let wel op huisregels en professionaliteit. (Bijvoorbeeld: 'Meneer, ik begrijp dat u het vervelend vindt dat u een aanmaning krijgt ik schrik wel van uw stemverheffing' en niet: 'Weet u wat u zelf bent').

Instrumentele agressie

Instrumentele agressie zetten bezoekers bewust in als middel om een vooraf gesteld doel te bereiken. De agressor dreigt en manipuleert, omdat hij weet of vermoedt dat hij hiermee zijn zin kan krijgen. Vaak is hij daar erg bedreven in en heeft hij veel ervaring, waar hij zich ook op laat voorstaan. Dit gedrag is meestal jong aangeleerd of het wordt overgenomen van anderen, als blijkt dat dit instrument lonend is.

Professionele respons:

Het beste antwoord op instrumentele agressie is de prikkel wegnemen. Dus: het gedrag onder geen beding belonen. Zelfs als de agressor gelijk heeft in zijn wens of eis, moet duidelijk zijn dat hij zijn gelijk niet te danken heeft aan zijn gedrag. Dat betekent concreet bijvoorbeeld dat je nooit op eisen of verlangens ingaat zolang er een mes op tafel ligt.

Probeer duidelijkheid te krijgen over de onderlinge verhoudingen (bijvoorbeeld: 'Meneer, bedoelt u nu te zeggen dat ik niet veilig thuiskom als ik u niet geef waar u om vraagt?'). Geef aan, dat je het gedrag niet waardeert en stel voorwaarden voor het verdere verloop van een contact. Wordt niet aan je voorwaarden voldaan, stop dan het gesprek. Als je inschat, dat de ander je schade toe zal brengen, dan is toegeven aan eisen een optie. Je eigen veiligheid gaat immers altijd voor. Maak dan duidelijk, waarom je dat doet.

Stel grenzen aan het gedrag. Negeer normoverschrijdingen nooit, wat niet wil zeggen dat je altijd direct moet corrigeren. Bij kleinere normoverschrijdingen kan dat ook later in het gesprek.

Agressie die het gevolg is van psychopathologie

Ziekte kan agressie veroorzaken. De zieke zelf heeft hier weinig grip op. Tot de betrekkelijk kleine groep die agressief zijn door een ziekte horen mensen die uiteindelijk tbs opgelegd krijgen. Verwar deze groep niet met mensen die psychisch ziek en ook wel eens agressief zijn. Agressie kan samengaan met ziekte, maar hoeft nog niet door de ziekte veroorzaakt te worden. Veel mensen, waarvan we geneigd zijn om ze in deze groep in te delen, horen eigenlijk bij een van de twee eerder genoemde categorieën. Sommige mensen zijn er zelfs bedreven in hun ziektebeeld instrumenteel in te zetten.

Professionele respons:

Neem mensen altijd serieus. Ook als ze ziek zijn. Zolang mensen niet ontoerekeningsvatbaar of handelingsonbekwaam zijn verklaard, zijn ze verantwoordelijk voor wat ze doen. De flitspaal op de snelweg houdt ook geen rekening met ziektebeelden. Normen gelden voor iedereen. Ziektebeelden zijn geen excuus voor normoverschrijdend gedrag.



**Woonstichting
Valburg**