

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

1. Voorwoord

Tiem gelooft in werkgeluk voor iedereen. Om werkgeluk te kunnen ervaren is een gezonde en veilige werkplek een basisvoorwaarde. Daar horen kaders omtrent gedrag bij, voor zowel medewerkers van Tiem, kandidaten, collega's of bezoekers. Dit protocol is geschreven ter bevordering van het welzijn en de veiligheid van de medewerkers van Tiem. Op diverse plaatsen in dit protocol wordt in 'je' vorm geschreven, omdat aan de lezer handvatten geboden worden hoe met agressie omgegaan kan worden.

Dit protocol geeft antwoord op de vraag: "Hoe gaan we om met agressie".

- ✓ Welk gedrag accepteren we wel en welk gedrag absoluut niet?
- ✓ Welk vormen van agressie zijn er?
- ✓ Hoe kunnen we agressief gedrag beheersbaar houden en wat als het wel escaleert?
- ✓ Op welke wijze melden we agressie, en wat wordt hier vervolgens mee gedaan?
- ✓ Welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden kennen we?
- ✓ Bij wie kun je terecht als je ondersteuning nodig hebt?
- ✓ Welke sanctiemaatregelen zijn er voor onacceptabel gedrag?

2. Wat verstaan we onder agressie en geweld op het werk?

Uitgangspunt van Tiem is dat emoties mogen maar dat daden van vijandigheid, zowel in fysieke als in verbale zin, gericht op een ander persoon met de bedoeling deze te bedreigen, te intimideren, te beledigen, te discrimineren of lichamelijk letsel toe te brengen, niet worden geaccepteerd. Hiermee is één gemeenschappelijk referentiekader ontstaan.

Deze norm geldt voor alle medewerkers én bezoekers van Tiem. Met deze norm bepaalt een medewerker of bezoeker niet zelf wat wel of niet getolereerd wordt. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt. Het is immers heel onwenselijk als binnen een organisatie verschillend wordt omgaan met agressie of geweld. Dit zorgt voor verwarring, zowel bij bezoekers als bij medewerkers. **Normoverschrijding wordt door medewerkers van Tiem te allen tijde geregistreerd door het incidentenformulier in te vullen (zie hoofdstuk 15).**

3. Welke vormen van agressie zijn er?

Frustratie-agressie

Frustratie-agressie komt voort uit onmacht en/of onvrede. De persoon ziet geen mogelijkheid meer zich op een normale manier te uiten en verliest de zelfbeheersing. Bijvoorbeeld door een beslissing die nadelige uitvalt, onmacht om een situatie te kunnen beïnvloeden, of boosheid door (eigen) falen. Frustratie gaat samen met gevoelens van ontgoocheling, onmacht of ergernis en men voelt zich in zijn eigenwaarde gekwetst. Bij deze vorm van agressie is het gedrag vooral emotioneel en herkenbaar aan de echte en onvervalste emoties van de persoon. De frustratie-agressie is vaak onvoorspelbaar en eerder op de situatie gericht dan op jou als medewerker. Om dit gedrag te beïnvloeden moet je je vooral op deze emoties richten.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

Instrumentele agressie

Instrumentele agressie is gedrag waar een persoon bewust voor kiest. Doelbewust gebruikt iemand zijn agressie om iets te bereiken, zoals beslissingen ongedaan maken, sneller geholpen te worden, etc.

Instrumentele agressie is gebaseerd op intimidatie. De belangrijkste bondgenoot van instrumentele agressie is angst.

Een voorbeeld hiervan is dreigen zoals: *“Als jij mij nu niet helpt dan zal ik.....”*. In deze situatie is het vooral van belang niet mee te gaan in de boosheid, maar aan te geven welk gedrag er voor jou wel en niet gewenst is (ik boodschap), en duidelijk je grenzen stellen.

Onbeheerste agressie

Bij onbeheerste agressie is de persoon in kwestie vaak onvoorspelbaar en snel gewelddadig.

De realiteitszin ontbreekt volledig en vaak heeft dat te maken met een verslaving en/of een psychische stoornis.

Soms gaat het hier om sterk die zich uit in agressie. Voorkom in dergelijke situaties discussie en geef ruimte om te kalmeren. Neem fysiek afstand en wanneer na enige tijd de situatie niet normaliseert neem dan contact op met de huisarts of GGZ verpleegkundige. (zie ook hoofdstuk 6: verwarde personen)

Er is dus niet slechts één vorm van agressie, maar er bestaan verschillende varianten van dit gedrag. Iedere vorm van agressie vraagt dus om een andere aanpak!

4. Omgaan met agressief gedrag

Van medewerker vanuit leiding en staf wordt verwacht dat op professionele wijze omgegaan wordt met alle doelgroepen en bezoekers bij Tiem. Dit wordt echter moeilijker als iemand zich lastig of agressief gedraagt. Door lastig of agressief gedrag van een ander worden verschillende emoties opgeroepen, zoals irritatie, angst of boosheid. Deze emoties maken het moeilijk om ondoordacht gedrag te voorkomen, of wel gedragsneigingen, en professioneel te blijven.

Gedragsneigingen

De manier waarop medewerkers vanuit leiding en staf omgaan met agressie is voor een groot gedeelte afhankelijk van temperament, opvoeding en ervaring. Confrontaties met agressief gedrag geven spanning die zich uit in emotie en gedrag. Er komt adrenaline vrij in het lichaam, waardoor alertheid en mogelijk een vecht- vluchtreactie ontstaat. De één heeft de neiging om bij agressie het ‘er niet bij te laten zitten’ en de ander heeft de neiging om het te vermijden of weg te lopen. Een derde manier om met agressie om te gaan noemen we ‘professioneel handelen’.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

Professioneel handelen

Professioneel handelen is altijd bewust handelen vanuit eigen keuze. Deze keuze wordt niet beheerst door emotie, hoewel men wel een emotie kan hebben. Er is dus sprake van een zekere mate van zelfcontrole waarbij achteraf uitgelegd kan worden hoe de situatie is aangepakt en waarom dat zo is gedaan.

Zelfcontrole

Bij een confrontatie met agressie is zelfcontrole goed voor:

- Het beheersen van eigen emoties;
- De paniek de baas blijven;
- Het in staat zijn om situaties in te schatten en professioneel te handelen.

Zelfcontrole bestaat onder andere uit:

- Stevig staan;
- Ademhalen;
- Assertieve/neutrale houding;
- Ontspannen;
- Gedachten sturen.

Neutrale houding

Mensen zijn geneigd elkaars lichaamshouding te kopiëren. Wanneer een agressief persoon een dreigende of explosieve houding vertoont, en een medewerker hetzelfde doet, wordt de kans op escalatie groter. Wanneer de medewerker het tegenovergestelde uitstraalt door het tonen van bijvoorbeeld machteloosheid of desinteresse zal de ander zich niet serieus genomen voelen en wekt dit boosheid of zelfs razernij op. Een neutrale houding aannemen is dan veiliger. Daardoor laat de medewerker duidelijk aanwezig merken en wordt controle over de situatie uitgestraald.

Tips voor een neutrale houding:

- Rustig oogcontact houden;
- Neutrale gezichtsuitdrukking;
- Ontspannen maar alerte lichaamshouding;
- Maak zo min mogelijk gebaren;
- Blijf op veilige afstand;
- Praat langzaam, laag en duidelijk;

Inschatten van de situatie

Voordat gekozen wordt voor een bepaalde vorm van professioneel handelen, moet de situatie ingeschat worden. Bij het inschatten van de situatie kan rekening gehouden met de volgende aspecten, zoals:

- Om welke medewerker, kandidaat of bezoeker het gaat;
- De ernst van de situatie;
- De locatie;
- Eigen veiligheid eerst;

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

- Het soort agressie ;

Afhankelijk van deze inschattingen kunnen drie keuzen voor professioneel handelen gemaakt worden: 'laten gaan', 'fysiek ingrijpen' of 'kalmeren/confronteren'.

Laten gaan is de keuze om iemand niet aan te spreken. Daarmee wordt verdere escalatie voorkomen bijvoorbeeld bij het dreigen met een wapen. Kortom: de eigen veiligheid waarborgen.

Fysiek ingrijpen is de keuze om in het uiterste geval de eigen veiligheid te waarborgen als de medewerker bijvoorbeeld fysiek wordt vastgepakt of geslagen.

Kalmeren of confronteren is de keuze om de agressor te kalmeren of te confronteren. De keuze voor kalmeren of confronteren is afhankelijk van de vorm van agressie. Agressie kan zich uiten in drie vormen, die een verschillende aanpak nodig hebben.

Bij **frustratieagressie** is het belangrijk de agressor te **kalmeren**, door ruimte te geven aan emoties. Het doel van kalmeren is de persoon tot bedaren en tot rede brengen. Door in te gaan op de emoties krijgt de agressor erkenning voor zijn boosheid en hoeft hij deze niet meer te benadrukken. Hierdoor nemen de emoties en motorische onrust bij de agressor af en kan hij helderder nadenken. Hierdoor is hij weer aanspreekbaar. Kalmeren wordt vooral gedaan door de strijd te negeren, contact te maken, actief te luisteren en te proberen de werkelijke reden voor de boosheid te vinden. Kalmeren is volgen (uit laten razen, laten spuien) en sturen (vragen naar emoties en vragen naar feiten). Let ook op de non-verbale communicatie en reageer hierop. Op non-verbale communicatie wil de agressor net zo goed een reactie als op wat hij zegt. Hou er rekening mee dat bij frustratieagressie de agressie niet persoonlijk is gericht, maar dat de persoon ergens anders overstuur van is. Dit maakt het makkelijker om de agressie niet persoonlijk op te nemen.

Bij **instrumentale agressie** is de agressie wel direct op persoonlijk gericht. De agressor wil er bewust iets mee bereiken. In dat geval is **confronteren** als strategie de meest effectieve. Confronteren is aangeven welk gedrag wel of niet wordt geaccepteerd. Het kan gaan om (huis)regels waaraan de agressor zich niet houdt. Een ander voorbeeld is dat benoemen dat een omgangsvorm niet gewaardeerd wordt. Tijdens het confronteren is het belangrijk het agressieniveau te verlagen als de spanning te hoog oploopt. Dit kan door mee te veren: "ik begrijp dat je dat vervelend vindt, maar..." Een manier van confronteren die weinig agressie verhogend is, is de ik-boodschap. Hierbij wordt niet in algemene termen gesproken, of namens anderen, maar uitsluitend vanuit eigen overtuiging. In plaats van "dat kan niet" bijvoorbeeld: "dat kan ik niet voor je regelen". Reageer niet aanvallend te reageren door iemand te veroordelen (je zeurt) of te bevelen (je moet). Er is een groot verschil tussen "je moet hiermee ophouden" of "ik zou graag willen dat je hiermee ophoudt". Toon respect voor de persoon het gedrag wordt afgekeurd, niet de persoon zelf.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

Geëscaleerde conflicten en agressie

Als een gesprek escaleert kan het zijn dat een collega of leidinggevende (als derde partij) hulp wil bieden. Voor degene die hulp wil aanbieden gelden dezelfde aanbevelingen als hiervoor aangegeven. De zelfcontroletechnieken, inschatting en basisvaardigheden werken ook voor de 'derde partij' die tijdens een (geëscaleerd) gesprek aansluit. Het aspect dat wordt toegevoegd is de samenwerking tussen de derde partij en de medewerker en het gesprek tussen de derde partij en de agressor.

Naast een collega of leidinggevende als 'derde partij' heeft Tiem ook een private beveiligingsdienst. Deze medewerkers zijn speciaal getraind en kunnen als achtervanger worden gevraagd bij dergelijke gesprekken of escalaties. Als een medewerker graag iemand van de beveiliging achter de hand wil hebben, dan wordt er voorafgaand aan een gesprek gezamenlijk gekeken waar deze plaatsvindt en vanaf welke plek de beveiliging het gesprek in de gaten houdt. De beveiliging zal nagenoeg nooit in dezelfde gesprekskamer zitten als waar het gesprek gevoerd wordt, omdat dit juist agressieverhogend kan werken.

Inschatting van de situatie: onveilig

Onveilige situaties kunnen zich in twee vormen voordoen:

1. De agressor heeft zichzelf niet meer onder controle. Als de inschatting is dat de situatie onveilig is geworden door agressief gedrag van een persoon (geldt ook voor de derde partij) wordt het gesprek beëindigd en de ruimte verlaten. (WEGGAAN) Neem contact op met de beveiliging.
2. Een collega heeft zichzelf niet meer in controle. Het kan in een gesprek voorkomen dat een collega niet meer in staat is het gesprek verder te voeren zonder dat er verdere escalatie volgt, maar dat een 'derde partij' nog wel in staat is de agressor te kalmeren. In dat geval is het noodzakelijk de collega te vragen weg te gaan (of indien nodig weg te sturen) en de agressor te kalmeren.

Via de alarmknoppen onder het bureau in de spreekkamers bij de hoofdingang en in de kamer van de bedrijfsarts kan in geval van nood de beveiliging worden opgeroepen. Tevens is in geval van nood de beveiliging rechtstreeks te benaderen door te bellen met 4222 (kan alleen met bedrijfstelefoon) of 0384554103. De volledige procedure is bijgevoegd in de bijlage van dit protocol en in het bedrijfsnoodplan van Tiem.

Inschatting van situatie: beheersbaar

Wanneer de inschatting is dat het kalmeren van de agressor nog tot de mogelijkheden behoort, volgen hieronder een aantal aanbevelingen voor de 'derde partij'. Met de derde partij wordt een collega of leidinggevende van staf of leiding bedoeld. Bij deze situatie is er geen sprake van paniek en wordt de alarmknop niet gebruikt.

1. *Houd het doel voor ogen: de relatie herstellen*
Je helpt een collega, omdat er in de relatie met de agressor iets niet naar wens verloopt: de agressor is agressief naar je collega. Of er op inhoudsniveau iets op te lossen is, valt bij binnenkomst niet direct te bepalen.
2. *Scheid de communicatie*
Als je de agressor en collega op elkaar laat reageren is de kans op (nieuwe) escalatie groot.
Probeer de regie van het gesprek in handen te krijgen door beide partijen naar of via jezelf te laten praten."

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

3. *Stel vragen*

Met het stellen van vragen kun je twee dingen bereiken. Ten eerste krijg je informatie om de situatie beter in te kunnen schatten en kun je de spanning verlagen door contact te maken met de agressor. Je stelt dus in eerste instantie vragen aan de agressor. Vervolgens stel je vragen aan de collega om een compleet beeld van de situatie te krijgen.

4. *Samenvatten*

Om te controleren of je de situatie goed hebt begrepen, maak je samenvattingen voor de agressor en collega en vraagt of deze kloppen. Dit is belangrijk omdat in spanningsvolle situaties mensen zich minder zorgvuldig uitdrukken of uiten en een misverstand er gemakkelijk insluipt. Probeer de samenvatting(en) op waarnemingen te baseren ("ik hoor je zeggen dat je....") en check je interpretaties ("als ik u goed begrijp dan vindt je...."). Bij correcte samenvattingen is er een grote kans dat de agressor kalmeert.

5. *Afronden en oplossen*

Het doel van ondersteuning van jou als 'derde partij' is om de relatie tussen de agressor en de collega te herstellen. Het is niet mogelijk hier een script voor te schrijven, maar een aantal aspecten zijn bij het kiezen van oplossingen belangrijk.

- *De agressor aanspreken op zijn agressief gedrag*

Als een agressor naar het inzicht van jouw collega en/of jezelf zich agressief heeft gedragen of grenzen heeft overschreden spreek je hem daarop aan, geef je aan dat dit onacceptabel is en welke consequenties dit heeft of kan hebben. Dit verlaagt de kans op herhaling van dit gedrag.

- *Stem oplossingen af met je collega*

Het heeft de voorkeur dat de collega het gesprek kan volgen. Dit verhoogt de geloofwaardigheid ten opzichte van de agressor en maakt vervolggesprekken gemakkelijker. Als dit niet kan, stel dan een vervolggesprek voor. Je kunt dan rustig met je collega overleggen over de aanpak. In gevallen dat je wel snel een oplossing moet vinden, probeer je een time-out in te lassen. Dit kan ook als je het idee hebt dat je collega op het verkeerde spoor zit. Een collega ter plekke "overrulen" is niet aan te raden.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

5. Slechtnieuwsgesprek

Het slechtnieuwsgesprek

Soms wordt van een leidinggevende van Tiem verwacht om een onaangename boodschap over te brengen aan een medewerker of kandidaat. Niemand vindt dit leuk om te doen, maar zo nu en dan zullen we 'nee' moeten verkopen. We hoeven hierbij niet altijd te denken aan het ergste. Slecht nieuws kan om hele kleine dingen gaan, zoals het afzeggen van een afspraak. Toch wringen we ons meestal in heel wat bochten om het slechte nieuws niet te hoeven brengen, of om het zogenaamd makkelijker te maken. We hebben de neiging te beginnen met inleidende praatjes die niet direct te maken hebben met de eigenlijke boodschap: het slechte nieuws. We hopen dat op deze manier het nieuws minder hard aankomt. Maar we bereiken juist het tegendeel: bij de medewerker of kandidaat neemt de spanning toe en de reactie op de boodschap is juist veel heftiger.

We kunnen drie fasen onderscheiden in het brengen van het slechte nieuws, namelijk:

De klap uitdelen (fase 1)

Begin met het slechte nieuws. De 'klap' wordt direct uitgedeeld. Laat uit de toon blijken dat je begrip hebt voor de situatie van de medewerker of kandidaat. De 'klap' wordt gevolgd door een motivatie waar de belangrijkste feiten en aanleidingen op een rijtje worden gezet. Het is belangrijk dat de boodschap duidelijk overkomt in een helder verhaal.

Het helpen opvangen (fase 2)

De medewerker of kandidaat krijgt de ruimte om de 'klap' te verwerken. Na het slechte nieuws zal de medewerker of kandidaat reageren. Mogelijke reacties kunnen zijn: ontkenning, agressie, marchanderen, depressie of aanvaarding. Als leidinggevende is het belangrijk om naast het tonen van begrip, zo min mogelijk in te gaan op dit soort gedragingen, maar rustig te blijven. Laat de persoon desnoods stoom afblazen. Het is belangrijk om er voor te zorgen dat het nieuws bij de ander overkomt, dat het doordringt en dat het wordt geaccepteerd.

Het bespreken van nader te nemen stappen (fase 3)

In deze fase gaat het om de vraag wat er nu verder moet gebeuren. Je kunt daarbij het beste niet als eerste beginnen met het aandragen van oplossingen. Problemen die niet direct op te lossen zijn, kunnen wellicht worden besproken op een later tijdstip.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

6. Verwarde personen

Wanneer je tijdens het werk te maken krijgt met iemand die verward is, wordt er als volgt gehandeld. Zie hiervoor ook het processchema: "Wat te doen bij verwarde personen".

Stap 1 Inschatten van de situatie

Ga altijd met twee personen naar de persoon die verward gedrag vertoont om de situatie in te schatten. Vraag dus een collega om mee te gaan.

Inschatting

- Als je samen besluit dat de persoon die zich verward gedraagt geen agressieve indruk achterlaat, rustig is en zich meewerkend opstelt, neem je de persoon mee naar een rustige plek om te kalmeren. Ga verder naar stap 2.
- Als je samen met je collega twijfelt over de mogelijkheid op agressief gedrag/verdenking van aanwezigheid van wapens/ of op een andere manier een dreigende situatie, ga geen gesprek aan maar bel direct de beveiliging (stap 3) via 4222 (intern) of 0384554103 (extern). Bel bij directe nood ook de politie via 112.

Stap 2 inschakelen van de BHV organisatie

Bel met de BHV organisatie via 4444 (intern) of 0384554154 (extern). Zij zullen contact opnemen met de verantwoordelijke leidinggevende of consulent om samen vast te stellen welke stappen noodzakelijk zijn.

Dit kan zijn contact met familie en/of begeleiding omdat de persoon niet meer in staat is het werk te hervatten en naar huis toe moet of contact met de eigen huisarts als er geen begeleiding of familie in beeld is.

In het geval van een zeer zorgelijke situatie kan de huisarts er voorkiezen om contact op te nemen met de crisisdienst van de GGZ. Wanneer er een vermoeden bestaat van suïcide bel direct 113.

Stap 3 inschakelen van de beveiliging

De beveiliging volgt het reguliere proces. Daarnaast wordt contact opgenomen met de direct leidinggevende of verantwoordelijke AWO'er. Deze heeft (waarbij aanwezig) de contactgegevens van begeleiding en/of familie. De

beveiliging belt met 112 en de huisarts (dit kan ook een willekeurige huisarts zijn) De huisarts kan, wanneer nodig, contact zoeken met de crisisdienst van de GGZ.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

Wat te doen bij verwarde personen?	
Inschatten van de situatie Benader de verwarde persoon altijd met twee personen om een goede inschatting te kunnen maken en de kans op escalatie te verkleinen.	
Vermoeden van agressief gedrag / persoon wil niet meewerken	Geen vermoeden van agressief gedrag / meewerkende opstelling van persoon
Bij minste twijfel over de mogelijkheid op agressief gedrag / verdenking van aanwezigheid op wapens / of op een andere manier een dreigende situatie vormt.	Als jij en je collega beide vinden dat de verwarde persoon geen agressieve indruk achterlaat en zich rustig en meewerkend opstelt / gedraagt.
• Bij agressie bel beveiliging 4222 • En bij (dreiging van) fysiek geweld of een wapen ook de politie bellen! (112)	• BHV bellen 4444 • Leidinggevende bellen
Omgeving veilig stellen voor persoon zelf en anderen in afwachting op de politie.	Verwarde persoon kalmeren op een rustige plek in afwachting van verdere instructies.

7. Telefonische agressie

Wanneer iemand via de telefoon door verbale agressie iets gedaan probeert te krijgen (instrumentele agressie), kan zo'n telefoontje een vorm zijn van stoom afblazen (frustratie agressie). Van jou als medewerker wordt dan verwacht hier professioneel mee om te gaan. (zie pagina 4) Lukt het niet de persoon tot rede te brengen of gaat de persoon over tot het uiten van bedreigingen, dan volg je de volgende stappen:

- Kondig aan dat je de telefoon op de speaker zet, zodat collega's als mogelijke getuigen kunnen meeluisteren.
- Waarschuw de persoon dat het gesprek wordt beëindigd, als het op de agressieve toon wordt voortgezet.
- Beëindig het gesprek als de persoon de toon van het gesprek niet wijzigt. Verbreek zo nodig de verbinding.
- Wanneer je je als medewerker persoonlijk bedreigd voelt of bedreiging of agressie verwacht, neem je direct contact op met je leidinggevende (of bij afwezigheid diens vervanger)
- De leidinggevende bepaalt in overleg met jou en HR of en welke maatregelen worden getroffen.
- Informeer, indien relevant, de beveiliging.
- Indien nodig kan gebruik worden gemaakt van het bedrijfsopvang team (BOT) voor eerste collegiale opvang.
- Na afloop van het incident vul je (eventueel samen met leidinggevende) een meldingsformulier in en volgt er indien nodig aanvullend aangifte bij de politie. (Zie bijlage procedure aangifte bij de politie)

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

8. Agressie in de spreekkamer of aan de balie

Verbale agressie tijdens een gesprek kan zoals hiervoor beschreven voortkomen uit onvrede of onmacht en kan dus een vorm van stoom afblazen zijn. Van leiding en staf medewerkers wordt verwacht dat ze met deze frustratie kunnen omgaan. Lukt het niet de persoon tot rede te brengen of gaat de persoon over tot het uiten van bedreigingen, dan volg je de volgende stappen:

- Benadruk het belang van een respectvolle omgang met elkaar en waarschuw de persoon dat het gesprek wordt beëindigd als het op de agressieve toon wordt voortgezet.
- Beëindig het gesprek als de persoon de toon van het gesprek niet wijzigt.
- Bij persoonlijke bedreiging bedien je de panieknop en verlaat je de spreekkamer of bij afwezigheid van een panieknop bel je **4222** of **0384554103** voor de beveiliging.
- Wanneer de panieknop in is gedrukt gaat er direct een alarmmelding uit naar de beveiliging. De beveiliging is binnen.. minuten aanwezig?
- De beveiliging maakt ter plaatse een inschatting van de situatie en belt indien nodig aanvullend de politie via **112**.
- Wanneer noodzakelijk kan ook het BOT van Tiem worden ingeschakeld voor eerste collegiale opvang.
- Na afloop van het incident vul je (eventueel samen met leidinggevende) een meldingsformulier in en volgt er indien nodig aanvullend aangifte bij de politie. (Zie bijlage procedure aangifte bij de politie)

9. Aankondiging (mogelijke) komst van agressieve bezoeker

Wanneer je een melding ontvangt dat een (mogelijk) agressief persoon onderweg is, of als er voorafgaand aan een afspraak het vermoeden bestaat dat er sprake is van een mogelijke kans op agressie, neemt je contact op met de beveiliging via **4222** of **0384554103** zodat deze op de hoogte is. Je meldt vooraf bij de beveiliging in welke ruimte je zit. Dit dient te allen tijde een ruimte te zijn met een panieknop. Wanneer je graag iemand van de beveiliging 'stand-by' wil hebben tijdens het gesprek, kan dit van te voren worden aangevraagd.

10. Bedreiging via sociale media of via email

Agressie kan ook schriftelijk of via sociale media worden geuit. Wanneer je een agressief gestelde brief, email dan wel bericht via sociale media ontvangt, neem je direct contact op met je leidinggevende. Afhankelijk van de aard van de agressie ontvangt de agressor een waarschuwingsbrief dan wel een pandontzegging. Wanneer je als medewerker van Tiem een dreigbrief dan wel een bedreiging via sociale media ontvangt wordt hiervan aangifte gedaan bij de politie (zie bijlage aangifte bij de politie).

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

11. Bedreiging in de privésfeer

Wanneer werk gerelateerde agressie en geweld zich voordoet in de privé-situatie, is het advies om hierover je leidinggevende en HR te informeren. Daarna volgt er in overleg aangifte bij de politie.

12. Huisbezoek of locatiebezoek

Als medewerker vanuit staf en leiding kan het voorkomen dat je misschien op huis- of locatiebezoek gaat.

Dan is het van belang om het risico op agressie van te voren goed in te schatten. Je let hierbij op de volgende punten:

- Voorafgaand aan een huis- of locatiebezoek kan eerst vooroverleg plaatsvinden met bijvoorbeeld een betrokken collega, wijkbeheerder of (ambulant) begeleider.
- In beide gevallen kan uit eerdere ervaring of dossieronderzoek of onderling overleg blijken dat bij een bezoek agressie te verwachten is.
- Wanneer er enige twijfel bestaat of een huis- of locatiebezoek zonder agressie zal verlopen, dan wordt het gesprek op de locatie aan de Lingestraat gevoerd. Er kan dan een beroep worden gedaan op de beveiliging zoals beschreven bij punt 8 van dit protocol.

Als je op huis- of locatiebezoek gaat dan zijn de werkafspraken:

- Ga nooit alleen, ga altijd onder kantooruren en vraag een collega mee.
- Noteer in je agenda waar je heen gaat.
- Informeer je leidinggevende of collega over de (verwachte) duur van het bezoek, wie er mee gaat, waar je naartoe gaat (naam en adres burger/bedrijf) en de reden van het bezoek en meld je af als je met het bezoek klaar bent.
- Zorg ervoor dat je mobiele telefoon opgeladen is en dat je bereikbaar bent. Vraag een collega jou te bellen als je niet op de afgesproken tijd terug bent op kantoor/op een bepaald tijdstip.

Soms treffen medewerker tijdens een bezoek situaties, omstandigheden of gebeurtenissen aan die speciale aandacht vragen. Bijvoorbeeld kindermishandeling, huiselijk geweld of illegale ondernemingen. Dergelijke situaties worden altijd gemeld bij de leidinggevende.

13. Sanctiemaatregelen kandidaten

Bij aanhoudend agressief gedrag van kandidaten kan Tiem overgaan tot het uitdelen van één of meerdere sanctiemaatregelen conform het sanctiebeleid (voor medewerkers geldt de disciplinaire maatregelen vanuit eigen cao). De maatregel moet passen bij de aard van de overtreding en heeft als doel dat de kandidaat zich bewust wordt van zijn/haar ontoelaatbare handelswijze, zich in het vervolg gedraagt en dat er een preventieve werking vanuit gaat.

Gedrag	Maatregel	Maatregel bij herhaling
--------	-----------	-------------------------

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

Verbaal geweld	Schriftelijke waarschuwing	Pandontzegging 3 mnd.
Discriminatie	Pandontzegging 3 mnd.	Pandontzegging 6 mnd.
Fysiek geweld (zaakgericht)	Pandontzegging 6 mnd.	Pandontzegging 12 mnd.
Fysiek geweld(persoonsgericht)	Pandontzegging 12 mnd.	Pandontzegging 24 mnd.
Intimidatie / psychische druk	Pandontzegging 6 mnd.	Pandontzegging 12 mnd.
Combinatie agressievormen	Pandontzegging voor 12 mnd.	Pandontzegging 24 mnd.

13.1 Waarschuwingbrief

Een waarschuwingbrief is een brief waarin staat dat het agressieve gedrag van de kandidaat tegen de medewerker of organisatie niet aanvaardbaar is. In de brief wordt aangegeven wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag (zie ook bijlage van dit protocol).

13.2 Telefoonverbod

Een telefoonverbod houdt in dat de kandidaat geen telefonisch contact mag hebben met werknemers van Tiem. De duur van het telefoonverbod is afhankelijk van het incident of eerdere agressie incidenten, maar bedraagt minimaal drie maanden. Indien betreffende kandidaat toch belt, kan de verbinding zonder opgaaf van reden worden verbroken.

13.3 Pandontzegging

Een pandontzegging houdt in dat de kandidaat niet op eigen initiatief het pand van Tiem mag betreden. De duur van het gebouwverbod is afhankelijk van het incident of eerdere agressie incidenten, maar minimaal drie maanden en maximaal 24. Tijdens de ontzeggingsperiode mag de kandidaat alleen op afspraak het pand van Tiem betreden. De beveiliging wordt voorafgaand op de hoogte gesteld, wanneer er toch een afspraak volgt. In die uitnodigingsbrief staat duidelijk vermeld dat de kandidaat zich als eerste bij de beveiliging dient te melden. Wanneer een kandidaat waarvoor een pandontzegging geldt en geen uitnodiging heeft toch het pand binnenkomt is hij in overtreding. In dat geval wordt de kandidaat verzocht onmiddellijk het gebouw te verlaten. Wanneer de kandidaat aan dit verzoek niet voldoet, wordt de politie ingeschakeld.

13.4 Ordegesprek

Een ordegesprek wordt gevoerd als de agressor na één of meerdere mondelinge waarschuwingen, waarschuwingsbrieven en/of ontzeggingen aanhoudend agressief gedrag blijft vertonen. De leidinggevende voert dit gesprek desgewenst samen met de betrokken medewerker. Doel van dit gesprek is de agressor duidelijk te maken dat dit gedrag onaanvaardbaar is. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van het gedrag en wat de gevolgen zijn bij herhaling. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt.

13.5 Aangifte

Uitgangspunt van Tiem is dat emoties mogen maar dat: "daden van vijandigheid, zowel in fysieke als in verbale zin niet worden geaccepteerd". Om deze reden doet Tiem altijd aangifte van agressie en/of geweld dat tegen haar medewerkers is gebruikt. Uitzondering is dat als de aangedane persoon in kwestie hier bezwaar tegen heeft. In dit geval vindt overleg plaats tussen deze persoon, HR en betrokken manager.

Agressieprotocol Ingangsdatum 01-02-2025		
Opsteller: HR	Instemming OR: 29-01-2025	

Aangifte doen verloopt in samenspraak met de medewerker en betrokken leidinggevende, al dan niet ondersteund door HR of de beveiliging. (zie voor werkwijze in de bijlage van dit protocol)

14. Nazorg (Bedrijfsopvang team)

Wanneer een persoon te maken heeft gehad met agressie, intimidatie, bedreiging of fysiek geweld kan het zijn dat dit mentaal/ emotioneel grote gevolgen heeft. Omstanders of getuigen kunnen dezelfde nare gevolgen ervaren. Deze gevolgen kunnen beperkt of voorkomen worden met adequate opvang na een incident. Tiem heeft het voornemen om in 2025 een bedrijfsopvangteam (BOT) samen te stellen. Dit is een team van collega's, speciaal getraind voor opvang van slachtoffer en getuigen die met dergelijke incidenten te maken hebben gehad. Leden van het BOT kunnen wanneer dit noodzakelijk blijkt contact opnemen met de bedrijfsarts of professionele hulpverlening. Indien Tiem erin slaagt in 2025 een BOT samen te stellen, wordt dit protocol bijgewerkt door de namen en telefoonnummers aan dit artikel toe te voegen.

15. Melden van incidenten

Wanneer er sprake is geweest van een voorval van agressie, geweld en/of intimidatie wordt gemeld via het registratieformulier (bijna) ongevallen en incidenten (zie bijlage van dit protocol) aan de preventiemedewerker. Deze zorgt (waar nodig) voor aanvullend advies bij opvolging van incidenten en maakt elk kwartaal een trendanalyse voor het managementteam van de organisatie. Het MT zal waar nodig bij trends preventieve maatregelen nemen om de kans op herhaling te voorkomen.

16. Training

De directeur van Tiem stelt in de lijst van Functie Risico Profielen (zie bijlage van dit protocol) vast welke medewerker kans op agressie heeft in de uitvoering van zijn functie en in welke mate. Daaruit volgt de verplichting tot- en de frequentie van het volgen van een agressietraining. Uitgangspunt is dat jaarlijks onderzocht wordt welke leerbehoefte onder medewerkers leeft met betrekking tot agressiehantering. Deze leerbehoefte wordt opgenomen in het jaarlijkse opleidingsplan van Tiem.

17. Huisregels

Tiem wil alle medewerkers en bezoekers een veilige en gezonde (werk)plek bieden en heeft om deze reden een aantal huisregels opgesteld. Iedereen die zich op het terrein van Tiem bevindt heeft zich te houden aan deze huisregels. Bij overtreding van deze huisregels volgt er (mogelijk) een waarschuwing, sanctie of (in geval van strafbare feiten) aangifte. De huisregels van Tiem zijn overal zichtbaar aanwezig zodat ook bezoekers en nieuwe kandidaten of medewerkers zich hiermee vertrouwd kunnen raken.