

VERSIE 1.0

8 JULI 2020



# AGRESSIEPROTOCOL

BELEID

HET BESTUUR VAN STICHTING DE PAREL VAN RIEL

## INHOUD

1. Inleiding.....	3
2. Doel .....	4
3. Agressie en geweld Arbowet (art. 1 lid 3 sub e) .....	5
4. Protocol.....	6
4.1. Ten aanzien van het incident.....	6
4.2. Communicatie .....	6
4.3. Ten aanzien van de dader .....	6
4.4. Ten aanzien van het slachtoffer .....	7
Bijlage 1 Huisregels agressie en geweld van de Parel.....	8
Huisregels.....	8
Bijlage 2 Brief waarschuwing bezoek.....	9
Bijlage 3 Brief toegangsverbod .....	10
Bijlage 4 Agressieregistratieformulier.....	11
Bijlage 5 Nazorgformulier .....	13



---

## 1. INLEIDING

Agressie en geweld komen helaas voor in onze samenleving. Een werkgever moet alles in het werk stellen om agressie en geweld te voorkomen. Als het toch gebeurt moet de werkgever voor de-escalatie zorgen en het slachtoffer helpen. De Parel van Riel heeft een 'lik op stukbeleid'. Na een incident wordt snel contact gezocht met de dader en worden er maatregelen genomen. Uiteraard is de maatregel afhankelijk van de ernst van het incident. In dit protocol wordt het proces rond agressie en geweld beschreven. Daarnaast krijgen medewerkers en het bestuur een training. Deze training heeft als doel tools te geven voor het de-escaleren en de weerbaarheid te bevorderen.

---

## 2. DOEL

De Parel streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die bij de Parel werken. Dit geldt ook voor personen die tijdelijk in het pand aanwezig zijn, zoals servicemonteurs.

Medewerkers en vrijwilligers moeten zich prettig en veilig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar en de bezoekers om kunnen gaan.

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom hanteert de Parel een 'zero tolerancebeleid' ten aanzien van agressie, geweld en intimiderend gedrag.

Toch kan het voorkomen dat situaties uit de hand lopen. Dan moet er passend gereageerd worden. In dit document worden algemene aandachtspunten beschreven en vervolgens is stapsgewijs vastgelegd hoe om te gaan met agressie en geweld door derden.

### 3. AGRESSIE EN GEWELD ARBOWET (ART. 1 LID 3 SUB E)

In artikel 1 van de Arbowet wordt gesproken over psychosociale arbeidsbelasting. Dit zijn de factoren die in de arbeidssituatie direct of indirect stress teweeg brengen met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk. Agressie en geweld op het werk betekent dat buitenstaanders zich agressief of gewelddadig gedragen naar werknemers die op dat moment hun werk uitvoeren (inspectie SZW). Agressie en geweld kunnen leiden tot werkstress, ziekteverzuim en uiteindelijk tot langdurige uitval en mogelijk zelfs arbeidsongeschiktheid. Werknemers die op hun werk te maken hebben met agressie en geweld raken gedemotiveerd.

De Parel tolereert de onderstaande vormen van agressie in ieder geval niet: agressie en geweld kan plaatsvinden op verschillende manieren:

- Verbaal: schelden, schreeuwen, zeer felle discussie);
- Fysiek: schoppen, duwen, slaan, spugen, bijten, vernielen);
- Psychisch: bedreigen, intimideren, chanteren, vernederen);
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag;
- Alle vormen van discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging of ras;
- Alle vormen van seksuele intimidatie, dus ook het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden;
- Alle vormen van vernieling: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken;
- Het opzettelijk toebrengen van letsel of schade aan medewerkers en hun eigendommen;
- Alle hierboven genoemde vormen van agressie zijn eveneens van toepassing als ze worden geuit naar de gasten van de Parel. Hierbij merken we op dat bepaalde vormen van gedrag bij de gasten onderdeel uit kunnen maken van hun verstandelijke beperking. Dit wordt steeds mee in overweging genomen, voordat er maatregelen of sancties worden aangekondigd.

---

## 4. PROTOCOL

---

### 4.1. TEN AANZIEN VAN HET INCIDENT

- Acute hulp: Acute hulp schakel je in door de hulp van een collega in te roepen of 112 te bellen. 112 wordt gebeld als er een fysieke dreiging is en er geen andere oplossing denkbaar is.
- Veiligheid: als het incident uit de hand loopt en de dader niet gekalmeerd en buitengesloten kan worden, vlucht je naar een afsluitbare ruimte. Vervolgens alarmeer je 112, het bestuur, of een collega.
- Melding: de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenst gedrag meldt dit direct bij het bestuur. De bestuurder handelt de melding op dezelfde dag af.
- Registratie: de werknemer vult samen met de bestuurder het 'registratieformulier agressie' in. Als de medewerker hier niet toe in staat is dan doet de bestuurder dat samen met de medewerker.
- Inspectie SZW; als het slachtoffer in het ziekenhuis wordt opgenomen, of als er sprake is van blijvend letsel, of erger, meldt de bestuurder dit direct bij de inspectie SZW, via telefoonnummer 0800-5151 gevolgd door een schriftelijke melding via [www.inspectieszw.nl](http://www.inspectieszw.nl).
- Aangifte: bij een strafbaar feit doet de medewerker vrijwillig aangifte bij de politie, indien nodig met ondersteuning van de bestuurder. Als de medewerker geen aangifte wil doen, wordt aangifte gedaan namens stichting de Parel van Riel.

De volgende zaken zijn altijd ontoelaatbaar en we doen aangifte bij de politie:

- fysiek (seksueel) geweld;
- bedreiging met een wapen, of dreigen met geweld;
- afpersing of diefstal met geweld;
- gijzeling.

---

### 4.2. COMMUNICATIE

Het bestuur informeert gedurende de afwikkeling van het incident collega's, de ouders, verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers en de melder over de aangifte bij de politie. Indien nodig worden ook andere instanties geïnformeerd.

---

### 4.3. TEN AANZIEN VAN DE DADER

- Aanspreken: de dader wordt direct na het voorval door een medewerker, aangesproken op zijn gedrag. Als deze daar niet toe in staat is, doen de collega's of een bestuurder dat. Daarbij wordt gewezen op de huisregels die zichtbaar zijn opgehangen in de ruimte en de eventuele consequenties bij herhaling van het gedrag.
- Waarschuwing: bij herhaling van het agressieve gedrag, nodigt de bestuurder de dader uit voor een gesprek, waarin hij een formele waarschuwing krijgt. Van dat gesprek ontvangt de dader een brief met een verslag van de gebeurtenissen en voorgenomen sanctie.
- Bemiddeling: wanneer er sprake is van een conflict tussen twee of meer collega's en men komt er niet uit, dan regelt het bestuur bemiddeling door een professionele mediator;
- Sanctie: indien de dader nogmaals agressief gedrag vertoont, krijgt deze een sanctie opgelegd. Mogelijke sancties zijn;
- een mondelinge of schriftelijke waarschuwing;

- een ordegesprek met een bestuurder;
- uitzetting uit de locatie;
- definitief de toegang tot de locatie ontzeggen;
- beëindiging van de samenwerking met vrijwilligers, derden;
- Klacht: de agressief bejegende medewerker kan een formele klacht indienen, deze wordt volgens de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen afgehandeld (zie beleid ongewenste omgangsvormen);
- aangifte of melding doen bij de politie;
- ontslag;
- het indienen van een schadeclaim.

---

#### 4.4. TEN AANZIEN VAN HET SLACHTOFFER

De bestuurder regelt de praktische zaken, zoals

- eerste hulp;
- naar de dokter of het ziekenhuis brengen;
- partner of ouders informeren;
- rust op werkplek herstellen,
- samen registreren van het incident;
- samen aangifte doen;
- analyseren incident en de gevolgen, met het oog op de toekomst;
- de schade herstellen en vergoeden.

Opvang: de bestuurder verzorgt de eerste opvang, waarbij de behoefte van het slachtoffer centraal staat.

Nazorg: de bestuurder zorgt voor goede nazorg met het driegesprekkenmodel:

- eerste gesprek: direct na het incident, in elk geval binnen de 72 uur;
- tweede gesprek: drie tien dagen na het incident;
- derde gesprek: ongeveer zes weken na het incident.
- Behandeling: als het slachtoffer medische klachten heeft of blijft houden, stimuleert de bestuurder een consult met de bedrijfsarts, of de huisarts.



---

## BIJLAGE 1 HUISREGELS AGRESSIE EN GEWELD VAN DE PAREL

Om het verblijf in de locatie voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken, gelden er huisregels. Als u de locatie bezoekt mag u verwachten dat onze medewerkers u fatsoenlijk behandelen. Gebeurt dat niet dan kunt u daarover een klacht indienen. Omgekeerd verwachten wij ook van bezoekers dat zij de medewerkers goed behandelen. Helaas is het soms nodig om mensen aan te spreken op hun gedrag, omdat dit niet door de beugel kan.

*Behandel iedereen zoals u zelf ook behandeld wilt worden!*

---

### HUISREGELS

Om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening in een prettige en veilige sfeer plaatsvindt, gelden onderstaande huisregels:

- volg aanwijzingen van het personeel op;
- gun een ander privacy. Houd afstand;
- In deze locatie geldt een rookverbod;
- het gebruik van alcoholhoudende drank en/of verdovende middelen is verboden;
- het voorhanden hebben van alcoholhoudende drank is niet toegestaan;
- geen toegang voor bezoekers en medewerkers die onder invloed van alcoholhoudende drank of verdovende middelen verkeren;
- schreeuwen, schelden en het gebruik van discriminerende of dreigende taal is niet toegestaan;
- het is verboden anderen te hinderen, lastig te vallen of intimideren;
- het is verboden vernielingen aan te richten en te gooien met voorwerpen;
- het is verboden deze locatie te betreden als u in het bezit bent van slag, steek, of vuurwapens;
- deze locatie is verboden terrein voor bezoekers met een ontzegging;
- bij het niet naleven van de huisregels wordt u uit deze locatie verwijderd en schakelen wij de politie in.

---

## BIJLAGE 2 BRIEF WAARSCHUWING BEZOEK

@adressering

Datum

Betreft: Waarschuwing

Geachte heer/mevrouw @naam,

Tijdens uw bezoek op @datum van @locatie van de Parel van Riel te @plaats heeft u zich agressief gedragen. @omschrijving gedrag

Naar aanleiding hiervan heb ik u in een gesprek op @datum medegedeeld, dat ik uw gedrag niet kan tolereren. Uw gedrag belemmert immers de normale gang van zaken @in of op + locatie en wordt door onze medewerkers als agressief en daarom als ongewenst ervaren.

Ik verwacht dat u zich bij volgende bezoeken @in of op + locatie zonder meer correct gedraagt tegenover onze medewerkers. Bij voortduring van uw ongewenst gedrag zal ik genoodzaakt zijn jegens u gepaste maatregelen in overweging te nemen, waarbij ik een toegangsverbod voor de betreffende locatie of alle locaties niet uitsluit.

Hoogachtend,

@naam

bestuurder

## BIJLAGE 3 BRIEF TOEGANGSVERBOD

@ adressering

Datum

Betreft; Toegangsverbod

Geachte heer/mevrouw @naam,

Op @datum zijn er ernstige problemen geweest tussen u en @(een) medewerk(st)er(s) van + locatie te @plaats . Het betreft @omschrijving problemen

Dit gedrag is door onze @medewerk(st)er(s) als agressief en daarom als ongewenst ervaren.

Op grond van uw houding besluit het bestuur van de Parel van Riel u met onmiddellijke ingang tijdelijk de toegang te ontzeggen tot @locatie benoemen tot @datum. Indien u dit verbod negeert, wordt de politie ingeschakeld om u te verwijderen en wordt aangifte gedaan wegens overtreding van het verbod.

Indien u noodzakelijkerwijs een beroep moet doen op een van onze medewerkers of in de locatie moet zijn om uw persoonlijke eigendommen te verwijderen, dient u schriftelijk een verzoek in te dienen.

U zal dan, indien noodzakelijk en gewenst, een oproep ontvangen om op een nader te bepalen tijd en plaats te verschijnen. U dient er rekening mee te houden dat tijdens dat gesprek meerdere medewerkers en eventueel de politie aanwezig zullen zijn.

Hiertoe heb ik tot mijn spijt moeten besluiten, omdat als gevolg van uw gedrag een onwerkbaar situatie is ontstaan.

Hoogachtend,

@naam

Bestuurder

## BIJLAGE 4 AGRESSIEREGISTRATIEFORMULIER

Dit formulier dient bij alle agressie-incidenten te worden ingevuld. De bestuurder en de medewerker ontvangen ieder een exemplaar.

Persoonlijke gegevens medewerker	
Geboortenaam en voorletters	
Functie	
Vestiging	
Telefoonnummer	
Naam bestuurder (tijdens incident)	
Incidentgegevens	
Datum incident	
Tijdstip incident	
Veroorzaker bekend Ja /Nee	
Naam en voorletters veroorzaker	
Geboortedatum	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Relatie tot de Parel/ medewerker	
Plaats van het incident	

Aard van het incident (aankruisen wat van toepassing is)

- Schelden
- Dreigen
- Gebruik geweld
- Weigert te vertrekken
- Overig

Is er schade en/of letsel Ja/ Nee

Is er aangifte gedaan Ja/ Nee

Is er nazorg gewenst Ja/ Nee

Omschrijving van het incident (Ga eventueel verder op een bijlage). Bij schelden en bedreigen zo letterlijk mogelijk omschrijven.



Als de medewerker nazorg wil, graag omschrijven in welke vorm.

Ondertekening

Datum:

Medewerker

Bestuurder

## BIJLAGE 5 NAZORGFOMULIER

Persoonsgegevens	
Naam medewerker	
Locatie en telefoonnummer	
Naam bestuurder tijdens incident	
Incidentgegevens	
Datum incident	
Naam en voorletters veroorzaker (indien bekend)	
Nazorg	
Datum gesprek	
Notulen gesprek	
Vervolgafspraken	
Ondertekening	
datum	
Ondertekening	
Datum:	
Medewerker	
Bestuurder	

