



# **Veiligheidsprotocol** **bij agressie-incidenten**

## **Procedure 8.0.2 Veiligheidsprotocol**

Versie: 1  
Hoofdproces: werkapparaat (8)  
Subproces: algemeen (8.0)  
Detailproces: veiligheidsprotocol (8.0.2)  
Vastgesteld: 29 mei 2008  
Proceseigenaar: Manager Klanten & Diensten  
Procesverantwoordelijke: Manager Klanten & Diensten

# **Veiligheid staat voorop!**

Trifolium Woondiensten heeft in het kader van de veiligheid van haar werknemers een veiligheidsprotocol afgesproken. Hieraan hebben alle in dienst zijnde werknemers die klantcontacten hebben deelgenomen. Uit de sessies zijn de volgende afspraken gemaakt:

### **Wat is agressie en hoe te voorkomen:**

Er bestaan 3 soorten agressie:

Frustratieagressie = emotionele reactie

Instrumentele agressie = agressie als middel om doel te bereiken

Pathologische agressie = agressie veroorzaakt door verslaving of symptoom van geestesziekten

De meest voorkomende agressiesoort is de frustratieagressie. Voor deze agressiesoort zijn de medewerkers getraind of zullen nieuwe medewerkers een training krijgen. De instrumentele agressie komt zelden voor maar is net zoals de pathologische agressie slecht te sturen. Alle soorten agressie kunnen echter uitlopen op verbaal of fysiek geweld. Agressie op zich kan een flinke impact hebben op het functioneren van de medewerker. Het protocol is niet alleen gebaseerd op het voorkomen van agressie en het sanctioneren van agressie maar ook wat de medewerker van Trifolium Woondiensten mag verwachten. In het kantoor op de Zijde is een webcam geïnstalleerd en zijn onder de balie alarmbellen aangebracht. Indien er alarm wordt geslagen gaat op de bovenverdieping een geluidssignaal af. De aanwezige medewerkers kijken eerst op de monitor op de afdeling F&B voordat zij naar beneden gaan. Mocht er sprake zijn van een gewapende overval o.i.d. dan wordt 112 gebeld en blijft men boven! De spreekkamers hebben kamerbrede bureaus waardoor de kans op fysiek geweld (slaan) wordt verkleind. Ook zijn de

bureaus voorzien van schopschermen. De medewerker heeft een eigen toegangsdeur naar de spreekkamer.

### **Wat mag je van Trifolium Woondiensten verwachten?**

Trifolium Woondiensten zal zoveel mogelijk zorg dragen voor de veiligheid van haar medewerkers. Echter, agressief gedrag is niet te voorkomen. Naast trainingen wordt bij de onderstaande punten weergegeven wat een werknemer verder mag verwachten bij agressie-incidenten:

#### Opvang:

De eerste opvang is direct na het agressie-incident.

Er zal binnen 2 dagen een tweede gesprek volgen.

Trifolium biedt nazorg aan, dit houdt in dat na 3 maanden na het agressie-incident wederom met de medewerker een gesprek zal plaatsvinden. Indien nodig zal er ook professionele hulp worden ingeschakeld. Welke instantie daarvoor moet worden benaderd zal van geval tot geval worden bekeken.

De manager van de betreffende afdeling (K&D, F&B, of Techniek) waar de medewerker deel van uit maakt zal de opvang regelen en zal ook de medewerker begeleiden bij het aangifte doen bij de politie. De medewerker mag echter zelf bepalen of er aangifte wordt gedaan.

Alle collega's zullen hun steun en support geven.

Op de afdelingen zijn registratieformulieren voorhanden. Indien er een agressie-incident plaatsvindt, zal er een registratie worden vastgelegd. Dit staat los van een sanctie of van de impact die de agressie op de medewerker heeft gehad. Het is bedoeld om collega's te informeren over het gedrag van deze huurder c.q. woningzoekende. De registratie wordt door de manager van de afdeling in het NCCW systeem vastgelegd, onder het Klanten Informatie systeem.

#### **Sancties:**

Het protocol voorziet ook in sancties naar huurders c.q. woningzoekenden (voor zover de sanctie opgelegd kan worden). Met de medewerkers zijn de volgende afspraken gemaakt:

##### 1. Waarschuwing:

Bij het overtreden van de gedragsregels op het gebied van schreeuwen, schelden, discrimineren, beledigen etc. ontvangt de klant een waarschuwing en wordt de klant middels een brief aangesproken op zijn gedrag en gewaarschuwd voor de gevolgen bij herhaling van zijn gedrag.

##### 2. Ordegesprek:

Bij herhaling of bij een ernstigere vorm van verbaal geweld wordt de huurder c.q. woningzoekende uitgenodigd voor een ordegesprek. Doel van het gesprek is om kenbaar te maken dat Trifolium Woondiensten dit gedrag niet accepteert, om het

gedrag van de klant te bespreken en om herhaling te voorkomen. De afdelingsmanager nodigt de klant schriftelijk uit voor het ordegesprek. Het ordegesprek wordt in ieder geval gevoerd door twee managers eventueel samen met de medewerker die geconfronteerd is met het agressief en/of gewelddadig gedrag. In het gesprek worden met de klant afspraken gemaakt die schriftelijk worden bevestigd naar de klant. Het gesprek kan eventueel in bijzijn van een politieagent plaatsvinden. Indien de klant de gemaakte afspraken niet nakomt, volgen verdere maatregelen (zie onder).

### 3. Contactverbod:

Het is mogelijk dat Trifolium Woondiensten voor bepaalde tijd een contactverbod oplegt (zowel een telefonisch verbod als een toegangsverbod van alle kantoorpanden behorende bij Trifolium Woondiensten). Contact is dan alleen schriftelijk mogelijk. Een contactverbod wordt altijd gemeld bij de politie.

Een contactverbod wordt opgelegd:

- indien de klant al eerder een waarschuwingsbrief en/of ordegesprek heeft gehad;
- direct bij intimideren, ernstig verbaal geweld, handtastelijk zijn, dreigen met geweld of geweld gebruiken, levensbedreigingen, vandalisme of vernieling aan de balie/in de spreekkamer of tijdens huisbezoek.

Dit geldt zowel voor het kantoor aan de Zijde alsmede aan de Snijdelwijklaan.

### 4. Geen reparaties:

Het is mogelijk dat Trifolium Woondiensten voor een bepaalde tijd geen reparaties uitvoert. Dit geldt niet voor dringende reparaties waarvan andere bewoners gedupeerd kunnen raken. Voor het dagelijks onderhoud is de huurder gedurende deze periode zelf verantwoordelijk voor de reparaties en de kosten die hieruit voortvloeien. Het niet uitvoeren van reparatieverzoeken kan samen gaan met een contactverbod. Er worden geen reparatieverzoeken uitgevoerd: - indien de klant al eerder een waarschuwingsbrief en/of ordegesprek heeft gehad - direct bij intimideren, ernstig verbaal geweld, handtastelijk zijn, dreigen met geweld of geweld gebruiken, levensbedreigingen, vandalisme of vernieling aan de balie/in de spreekkamer of tijdens huisbezoek.

### 5. Ontruimingsprocedure:

In geval er sprake is van een ernstige misdraging of fysiek geweld tegen medewerkers in binnen- en buitendienst kan Trifolium Woondiensten zonder nadere sommatie onmiddellijk in kort geding een ontruiming vorderen van de huurder en eventuele inwonenden. In dit geval dient er wel een aangifte bij de politie te worden gedaan. Uiteraard wordt er door een rechter bepaald of de huurovereenkomst wordt verbroken. Vooraf zal er goed gekeken worden of er een haalbaar resultaat kan worden verwacht.

6. Schade verhalen Trifolium Woondiensten zal bij vernieling en/of mishandeling de schade op de klant verhalen. Dit kan alleen als het feit bewezen is en de dader bekend is.

Elke sanctie wordt schriftelijk naar de klant bevestigd.

Er zal met de medewerker besproken worden welke sanctionering wordt toegepast op het agressieve gedrag van huurder c.q. woningzoekende. Echter indien de manager de aard van het incident anders inschat, zal de manager in overleg met de directeur-bestuurder de sanctie bepalen. In elk geval van agressie dient de directeur bestuurder op de hoogte te worden gesteld.

**Noot:**

*Doordat agressie op zeer veel manieren geuit kan worden en de medewerkers van Trifolium deze dan ook op verschillende wijzen kunnen ervaren, is dit document geen vaststaand feit. Wij zullen telkens op individuele basis moeten kijken wat wij gaan en kunnen doen. Hiervoor zal het overleg ook steeds moeten worden gezocht.*