

AGRESSIEPROTOCOL BUURTWERKKAMERS

Ten aanzien van het incident:

- **Acute hulp:** schakel bij nood direct hulp in door te roepen naar een collega.
- **Veiligheid:** loopt een incident uit de hand en krijg je de bezoeker niet gekalmeerd, breng jezelf dan in veiligheid door de ruimte te verlaten.
- **Melding:** heb je als medewerker of bezoeker te maken gehad met ongewenst gedrag, meld dit dan direct bij de (assistent-)teamcoördinator.
- **Aangifte:** ben je slachtoffer van een strafbaar feit, doe dan altijd aangifte bij de politie, zo nodig met ondersteuning van je collega's of leidinggevende.
- **Beoordeling:** de teamcoördinator beoordeelt het incident en bepaalt aan de hand daarvan welke acties er moeten worden genomen.
- **Communicatie:** bij ieder incident voorziet de teamcoördinator de betrokkenen (collega's, melder, hoger management, politie etc.) van voor hen relevante informatie rondom genomen acties, sancties, aangifte etc.

Ten aanzien van de dader/veroorzaker:

- **Aanspreken:** als iemand agressief gedrag vertoont, dan spreek je hem/haar daar meteen na afloop op aan. Vind je dat lastig, vraag dan een collega of de coördinator om hulp. Wijs de persoon op de gedragscode in de huisregels (die zichtbaar zijn opgehangen in de ruimte) en op eventuele consequenties van (herhaling van) zijn/haar gedrag.
- **Waarschuwing:** bij herhaling van agressief gedrag, krijgt de persoon in kwestie een gesprek met de coördinator, inclusief formele waarschuwing.
- **Bemiddeling:** is er sprake van een conflict tussen twee of meer medewerkers, dan is de teamcoördinator degene die bemiddelt.
- **Sanctie:** Indien de betreffende persoon nogmaals agressief gedrag vertoont, krijgt hij/zij van hogerhand een officiële sanctie opgelegd. Voor een werknemer/vrijwilliger/bewoner kan dit o.a. het volgende betekenen: een formele berisping of waarschuwing, schorsing, toegangsverbod of ontslag.
- **Klacht:** je kunt als agressief bejegende medewerker hierover een formele klacht indienen bij de teamcoördinator.

Ten aanzien van slachtoffers/betrokkenen:

- **Begeleiding:** de (assistent-)teamcoördinator regelt de praktische zaken, zoals iemand naar de spoedeisende hulp brengen, het thuisfront informeren, samen aangifte doen, het analyseren van het incident met het oog op de toekomst.
- **Opvang:** De (assistent-)teamcoördinator verzorgt de eerste opvang van de betrokkenen, waarbij de behoeftes van het slachtoffer centraal staat.
- **Nazorg:** De (assistent-)teamcoördinator zorgt voor goede nazorg voor alle betrokkenen.

