

In de praktijk blijkt dat medewerkers van Technisch Beheer Holland incidenteel worden geconfronteerd met agressie en geweld door klanten. Agressie en geweld zijn begrippen waar een ieder een eigen interpretatie aan zal geven. Dit agressieprotocol is opgesteld voor toepassing bij Technisch Beheer Holland. Doel is om aan klanten, leveranciers of onderaannemers duidelijkheid te verstrekken over de visie van Technisch Beheer Holland ten aanzien van agressie en daarnaast concrete handvatten en instructies aan te reiken voor het praktisch handelen.

Een supportmedewerker bij Technisch Beheer Holland heeft regelmatig te maken met gespannen situaties, waarin de gemoederen soms hoog kunnen oplopen inzake een bedrijfskritische calamiteitensituatie of noodstoring. Vaak merkt onze supportmedewerker zelf dat wanneer emoties en frustraties wel of niet zijn gezakt bij een klant (de storingsmelder) die op zo'n moment hoog in zijn of haar emotie zit. Onze supportmedewerker bepaalt wat agressie is, iedere medewerker heeft zijn eigen beleving, maar de veiligheid dient voorop te staan. We doen er zelf natuurlijk zo veel mogelijk aan om agressie te voorkomen. Daarom kijken we ook regelmatig kritisch naar ons eigen gedrag.

### **Een definitie van agressie**

Agressie en geweld Arboret (art. 1 lid 3 sub f) Onder agressie wordt verstaan het gehele scala van voorvallen of situaties waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen of zich anderszins onveilig voelt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

We hebben het over agressie, ongewenst of grensoverschrijdend gedrag bij: Ongewenste aanrakingen; ongewenst opdringerig gedrag; verbaal geweld (schreeuwen, schelden, beledigen, commanderen, provoceren, intimideren, dreigen met fysiek geweld of dreigen met geweld ten aanzien van de supportmedewerker zijn/haar collega's of familie) en daadwerkelijk fysiek geweld (spugen, schoppen, slaan, knijpen, vastpakken, gericht gooien, steken, schieten, maar ook het vernielen van persoonlijke- of kantoor bezittingen).

Uiteraard dient een duidelijk veiligheidsbeleid niet alleen voor de medewerkers van Technisch Beheer Holland, maar ook voor derden, die betrokken kunnen raken bij incidenten.

Technisch Beheer Holland wil haar supportmedewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld, en ook tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet wordt getolereerd en er sancties volgen wanneer een contact waarbij agressie is getoond niet bevredigend is afgerond. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker van onze organisatie dat de eigen veiligheid en die van onze collega's altijd voorop staat.

Dit agressieprotocol richt zich op preventie, beheersing en nazorg. Dit protocol is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol. Daarnaast blijft het belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden.

## **Agressieprotocol Technisch Beheer Holland 2021**

1. Onze norm: agressie accepteren wij niet – pagina 3
2. Procedures en sancties bij agressieve klanten – pagina 4
3. Opvang en nazorg – pagina 5

## 2. Onze norm: agressie accepteren wij niet

Preventie van en reactie op agressie: Duidelijkheid scheppen over wat men van elkaar mag verwachten. We spreken klanten daarom zo snel mogelijk duidelijk aan op ordeverstoring, ongewenst of grensoverschrijdend gedrag. We willen namelijk niet verschillend omgaan met agressief gedrag binnen één organisatie.

In ons werk komen we op verschillende plaatsen, maar we hebben ook met dagelijks met grote regelmaat telefonisch (wel of geen eerstelijns) supportcontact. Daarom kun je ook op verschillende plaatsen te maken krijgen met agressief gedrag. Elke situatie vraagt om een eigen benadering.

Van onze klanten vragen we dat ze naar hun eigen gedrag kijken. Houden ze zich aan normen en waarden die we in onze maatschappij algemeen aanvaard hebben? Van onze klanten vragen we daarom dat ze deze afspraken nakomen.

- U behandelt ons met respect. Wij behandelen u ook met respect.
- U komt uw afspraken na. Dat doen wij ook. Kunnen we een afspraak echt niet nakomen? Dan laten we u dat tijdig weten. We vertellen erbij waarom het niet kan. Van u verwachten wij hetzelfde.
- U bent niet onder invloed van drugs of alcohol tijdens kantorenuren.
- U treedt onze medewerkers niet agressief tegemoet.
- U maakt het ons mogelijk onze verplichtingen uit de ALIB Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven van Techniek Nederland of onze SNO Service Niveau Overeenkomst na te komen.

Indien het vermoeden bestaat dat er een situatie met verhoogd risico op agressief gedrag zal voordoen:

- Deal niet alleen met de situatie en schakel vooraf hulp in van een collega of in extreme gevallen de politie.
- Zorg dat iemand vooraf weet, een collega of het secretariaat, weet waar je je in pandig bevindt of dat iemand weet waar je gesprek of contact geografisch plaatsvindt in het gebouw.
- Heb je twijfels over de veiligheid of verlies je de regie? Doe alles wat nodig is om veilig te blijven of te worden.

Tips:

- Jouw veiligheid en die van collega's staan altijd voorop.
- Soms is weglopen het beste, zorg dat je weg kunt en/of alarm kunt slaan
- Blijf rustig, antwoord zelf niet met agressie of geweld
- Breek een onmogelijk gesprek af

### 3. Procedures en sancties bij agressieve klanten

In eerste instantie zal de medewerker de klant tactvol maar duidelijk wijzen op zijn of haar ordeverstoring, ongewenst of grensoverschrijdend gedrag, waarna het gesprek verder kan gaan. Indien het ordeverstoring, ongewenst of grensoverschrijdend gedrag blijft aanhouden, moet het gesprek beëindigd worden.

#### Eisen Arbo-wet:

- Voorlichten van de medewerkers over agressie en de gevolgen daarvan;
- Maatregelen treffen, teneinde de gevolgen van agressie- en geweldsincidenten in te perken;
- Het melden van incidenten bij de arbeidsinspectie, ingeval medewerker(s) letsel hebben opgelopen;

De aard van de sanctie wordt per situatie beoordeeld. Na beoordeling kunnen wij de volgende maatregelen treffen:

- De desbetreffende persoon dient zijn excuses te maken aan de betrokken medewerker. Mogelijk door middel van een ordegesprek.
- Het doen van aangifte bij de politie bij fysiek geweld of bedreigingen.
- Bij herhaaldelijke voorvallen is het mogelijk dat wij verdere dienstverlening weigeren en de samenwerking beëindigen.
- Materiële schade die is opgelopen, opnemen en verhalen.

Alle gebeurtenissen, waarbij een medewerker zich beledigd of bedreigd voelt, worden schriftelijk vastgelegd en besproken binnen het team.

- Zorg voor het vastleggen van eenduidige feitelijke informatie over het incident en aard van voorval.
- Vastleggen reactie van onze support engineer.
- Vastleggen van gemaakte afspraken met elkaar.
- Zorg dat alle betrokkenen hun verhaal kwijt kunnen.

Ook "lichtere" incidenten kunnen veel impact hebben. Bied te allen tijde hulp aan voor de verwerking.

### 3. Opvang en nazorg

Zowel ten opzichte van het slachtoffer als ten opzichte van de dader is verdere opvolging van het incident noodzakelijk.

- In overleg met de betreffende medewerker kan na afloop van een gesprek of incident bekeken worden welke actie passend is.
- Evalueer het incident wat hieruit te leren en/of verbeteren valt en zie toe op spoedige uitvoering van de actiepunten.
- De direct getroffen medewerker(s) moet ruimte krijgen om zich te herstellen, de emoties te uiten en zich veilig te voelen.
- Afhankelijk van de aard van het incident en de reactie van een medewerker daarop, kan het nodig zijn ook de arbodienst in te schakelen.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken en moet (indien nodig) de kans krijgen om kalm aan te mogen doen, de tijd nemen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang proberen te komen. De heftigheid en tijdsduur van deze fasen lopen sterk uiteen.