



# Agressie- protocol

# Visie op agressie

Een veilige werkomgeving is van groot belang. Om dit te waarborgen is het belangrijk dat we hetzelfde denken over agressie van huurders en derden richting medewerkers die voor of namens ons werken. Zeker in een tijd waarin Portaal zich opmaakt om stappen te zetten in de richting van zelfsturing, met een toenemende handelingsvrijheid en korte besluitvormingslijnen. Binnen de Portaal organisatie hanteren we één norm: in de uitvoering van ons werk accepteren we geen agressief gedrag richting onze medewerkers.

We behandelen onze huurders altijd met respect en in lijn met onze kernwaarden, namelijk Open, Toegewijd, Zelfbewust en Betrouwbaar. Eenzelfde houding verwachten we ook terug. Helaas is dat niet altijd vanzelfsprekend. Door duidelijk te zijn in onze standpunten, eenzelfde lijn aan te houden en vooral in te zetten op een fijne samenwerking hopen we agressiemomenten te voorkomen.

Die samenwerking is er vooraf, maar ook tijdens en na een (mogelijk) conflict. Hoe we handelen kan van grote invloed zijn op de verloop van het contact. Als medewerker van Portaal mag je er zeker van zijn dat de organisatie achter je staat. Tegelijkertijd willen we je een goed gevulde rugzak meegeven als het gaat om het voorkomen van agressie. Door een goede voorbereiding kunnen we conflicten voorkomen en mensen die we tegenkomen in het werk helpen wanneer zij de controle dreigen te verliezen.

Het is van belang dat onze visie op agressie in de hele organisatie gedragen wordt. Het nieuwe protocol is samen met het bestuur en met instemming van de OR tot stand gekomen en in overleg met een grote variatie aan collega's.

*"Portaal zegt 'nee' tegen agressie, in welke vorm dan ook.*

*We werken hard, voor en mét de huurder en verwachten een respectvolle behandeling van beide kanten. Dit betekent dat we één lijn trekken bij agressie en dit duidelijk maken aan de huurder. Mede door de ontwikkeling richting zelfsturende teams is het van groot belang dat onze visie op agressie onderdeel van het Portaal DNA wordt."*

# Inhoud

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Visie op agressie                                                              | 2  |
| Samenvatting                                                                   | 5  |
| 1. Agressie binnen corporaties                                                 | 6  |
| 1.1 Agressie: wat wordt ermee bedoeld?                                         | 6  |
| 1.2 Agressienorm Portaal                                                       | 6  |
| 1.3 Onderscheid emotioneel en agressief gedrag                                 | 6  |
| 2. Gedragscode om agressie te voorkomen                                        | 8  |
| 2.1 Wat kan de huurder van ons verwachten                                      | 8  |
| 2.2 Wat verwachten we van onze huurders                                        | 8  |
| 3. Agressiebeleid waarborgen binnen een zelfsturend team                       | 9  |
| 4. Tips voor het omgaan met emotie en agressie                                 | 10 |
| 4.1 Stappenplan bij een emotioneel of gefrustreerd persoon                     | 10 |
| 4.2 Wanneer emotie overloopt in agressie: belangrijk om te weten               | 11 |
| 4.2.1 Instrumentele agressie                                                   | 11 |
| 4.2.2 Willekeurige agressie                                                    | 11 |
| 4.3 Concrete voorbeelden voor de omgang met agressie                           | 12 |
| 4.3.1 Verschillende manieren van melden                                        | 12 |
| 4.3.2 Agressie aan de telefoon                                                 | 13 |
| 4.3.3 Agressie in een brief of e-mail                                          | 13 |
| 4.3.4 Agressie aan de balie of in een open ruimte                              | 13 |
| 4.3.5 Agressie in een gesloten spreekkamer                                     | 14 |
| 4.3.6 Agressie bij een huisbezoek                                              | 15 |
| 4.3.7 Huurdersagressie in jouw privé omgeving                                  | 15 |
| 5. Maatregelen na een incident                                                 | 16 |
| 5.1 Het melden en registreren van een incident                                 | 16 |
| 5.2 Het opleggen van een tijdelijk contactverbod (voor bellen óf schrijven)    | 17 |
| 5.3 Versturen van een waarschuwingsbrief                                       | 17 |
| 5.4 Uitnodiging voor een ordegesprek                                           | 18 |
| 5.5 Portaal ontfangt toegang kantoren en stelt voorwaarden aan dienstverlening | 18 |
| 5.6 Beëindigen huurovereenkomst via de rechter                                 | 19 |
| 5.7 Aangifte doen                                                              | 20 |
| 5.8 Huurder wordt aansprakelijk gesteld voor de schade                         | 21 |
| 6. Opvang en nazorg                                                            | 22 |
| 6.1 Zorg voor de medewerker                                                    | 22 |
| 6.2 Zorg voor omstanders                                                       | 22 |
| 7. Hoe registreer ik een incident                                              | 23 |
| 8. Agressieregistratieformulier                                                | 24 |
| 9. Checklist voor medewerker, sociaal beheer en leidinggevende                 | 27 |
| 10. Voorbeeldbrieven                                                           | 29 |

## Notabene:

In dit protocol spreken we over huurders. Waar dat van toepassing is, verstaan we daaronder ook derden die we in de uitvoering van ons werk tegenkomen. In verband met de leesbaarheid worden er in deze tekst mannelijke verwijswwoorden gebruikt. Waar dit staat kunnen vanzelfsprekend ook vrouwelijke verwijswwoorden worden gelezen.

Hoewel Portaal op dit moment in een overgangsfase zit van traditionele sturing naar zelfsturende teams, hebben we ervoor gekozen om dit protocol alvast vanuit de nieuwe situatie te schrijven. Zo blijft het ook in de toekomst toepasbaar. Wat betreft de verdeling van de taken: de rol van agressiecoördinator is op het terrein van omgaan met agressie vergelijkbaar met de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. De leidinggevende zal waarschijnlijk wel wat vaker de rol van 'maatje' op zich nemen in de ondersteuning van de medewerker die te maken heeft gekregen met agressie en emotie.

Ook zullen er in specifieke situaties, zoals grootschalige renovaties, mogelijk andere teamrollen worden opgezet. Gebruik dit protocol ook in deze situaties. Overleg met het team wie, in deze specifieke werksituatie, welke verantwoordelijkheden heeft bij agressie.

# Samenvatting

Dit protocol neemt je mee door alle informatie die er binnen Portaal beschikbaar is als het gaat om het voorkomen en omgaan met agressie van huurders of derden richting onze medewerkers. Je krijgt praktische tips, advies en inzicht in de verschillende manieren waarop we sancties treffen. Het is geschreven vanuit het zelfsturingsperspectief, maar leest ook makkelijk weg wanneer je nog onderdeel bent van een 'traditioneel' georganiseerd team.

Alles wat we doen is gebaseerd op onze agressienorm: *"Agressie wordt niet getolereerd. Alle acties, woorden of daden van derden die door onze medewerkers als dreigend worden ervaren worden gemeld, besproken en waar nodig nemen we een sanctie."* Dat de zwaarte en inhoud van de opvolging en/of sancties varieert spreekt voor zich. Het protocol helpt bij het bepalen van de stappen na een incident en zorgt ervoor dat we als organisatie één lijn trekken.

Bij het bepalen van onze grens maken we onderscheid tussen emotie en agressie. Bij emotioneel gedrag spreken we van een gefrustreerde huurder die bijvoorbeeld kortstondig zijn stem verheft of een onderwerp niet wil laten gaan. Een medewerker voelt zich in geen geval bedreigt en het lukt binnen redelijke tijd om de huurder te kalmeren en excuus te krijgen. Onder agressief gedrag verstaan we al het gedrag waarbij de agressienorm van Portaal wordt overschreden. Ten alle tijden is het belangrijk dat wij ons naar de kernwaarden van Portaal gedragen, namelijk 'open', 'toegewijd', 'betrouwbaar' en 'zelfbewust'.

Voor zelfsturende teams is het belangrijk dat er vooraf al gesproken wordt over de verschillende verantwoordelijkheden bij een agressie incident. Zo zal één iemand de rol van agressiecoördinator op zich nemen en weet iedereen onderling wie elkaar opvangt en waar ze behoefte aan hebben wanneer zij in aanraking komen met agressief gedrag. Naar aanleiding van het thema agressie worden intervisiemomenten georganiseerd binnen het team en tussen verschillende agressiecoördinatoren.

In hoofdstuk vier volgen tips en uitleg met betrekking tot het omgaan met emotie en agressie. Er is een stappenplan voor het omgaan met en er wordt uitgelegd hoe je agressie

kan melden in DE. Hierna volgen voorbeeldsituaties voor KCC-ers en met name operationele collega's, waar tips en uitleg wordt gegeven over hoe je het beste kunt handelen in verschillende situaties.

In het volgende hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op verschillende soorten sancties. Hierbij benadrukken we ook het belang van dossieropbouw. Zonder dossier is het namelijk erg lastig om op de lange termijn treffende maatregelen te nemen. Je vindt hier ook een categorisering van emotioneel en agressief gedrag terug: een handige tool voor het bepalen van de sanctie. Er volgt ook een checklist voor elk zelfsturend team, waarmee per incident nagegaan kan worden of overal aan is gedacht. Als laatste zijn er enkele standaard formats voor brieven geschreven, die gebruikt kunnen worden in bepaalde situaties.

# 1. Agressie binnen corporaties

Een huurder bedreigt je op straat of schreeuwt enkele verwensingen door de telefoon. Een andere collega wordt getreiterd door mensen uit de wijk. Hoewel het gelukkig vaker goed dan fout gaat, komt agressie jegens medewerkers nog steeds voor. Eén ding is zeker: Portaal accepteert geen enkele vorm van agressie. Dit protocol is geschreven om medewerkers gedeelde uitgangspunten te geven, inclusief voorbeelden en informatie over wat je kan doen om incidenten te voorkomen of op een goede wijze om te gaan met agressie.

## 1.1 Agressie: wat wordt ermee bedoeld?

Het is belangrijk dat werkgevers en werknemers zich realiseren dat agressie **meer is dan geweldsincidenten**. In 2008 merkte de arbeidsinspectie al op dat corporaties zich niet altijd bewust zijn van de enorme impact die agressie-incidenten kunnen hebben op medewerkers. Dat schelden en beledigen ook vormen van agressie zijn moest in sommige gevallen opnieuw onder de aandacht worden gebracht.

In het algemeen wordt de volgende definitie van agressie binnen de sector gehanteerd:

*"Agressie is iedere vorm van gedrag, gericht op het verontrusten van medewerkers, dan wel het (doelbewust) toebrengen van schade, het plegen van geweld of dreigen daarmee."*

## 1.2 Agressienorm Portaal

Waar vaak onduidelijkheid over bestaat, zijn de grenzen rondom agressief gedrag. Wanneer gaat iemand te ver? Ieder incident is uniek; als medewerkers vertrouw je op je instinct, aangevuld door de kaders en tools die Portaal je meegeeft. Om sterk te staan en huurders duidelijkheid te geven is het belangrijk dat we dezelfde norm hanteren om grensoverschrijdend gedrag tegen te gaan.

Wat is dan onze gezamenlijke norm? Is schelden al een stap te ver, of nemen we het pas serieus als het gepaard gaat met geweld? Bij Portaal maken we onderscheid tussen **emotioneel gedrag** en **agressief gedrag**. Bij emotioneel gedrag toont een huurder bijvoorbeeld gevoelens geboren

uit frustratie of hij uit z'n kritiek, maar blijft het een gesprek zonder dreiging. In zo'n gesprek bieden we een luisterend oor en gaan we samen op zoek naar een oplossing. Er is ruimte voor de huurder om zijn frustraties te uiten.

Zodra de balans doorslaat: een huurder blijft schreeuwen, dreigt of wordt fysiek, dan gaat hij de grens over en beëindigen we **altijd** het gesprek of de interactie.

Kort gezegd is onze agressienorm als volgt:

*"Agressie wordt niet getolereerd. Alle acties, woorden of daden van derden die door onze medewerkers als dreigend worden ervaren worden gemeld, besproken en waar nodig neem je een sanctie."*

## 1.3 Onderscheid emotioneel en agressief gedrag

Op de volgende pagina vind je een blokkenschema dat meer inzicht geeft in het verschil tussen emotioneel gedrag en agressief gedrag.

## EMOTIE MAG, AGRESSIE NIET!

| EMOTIE OF AGRESSIE? | A<br>EMOTIE<br>Aanhoudend = AGRESSIE                                                                                                                                                                           | B<br>EMOTIE<br>Aanhoudend = AGRESSIE                                                                                                                                                                                | C<br>Verbaal persoonlijk<br>AGRESSIE                                                                                                                                                                                   | D<br>Bedreiging<br>AGRESSIE                                                                                                                                             | E<br>Fysiek<br>AGRESSIE                                                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gedrag</b>       | Zeuren<br>Begrip vragen<br>Uitzondering vragen<br>Teleurstelling<br>Irritatie                                                                                                                                  | Kritiek op de regels<br>Kritiek op het beleid<br>Kritiek op de organisatie                                                                                                                                          | Persoonlijk worden<br>Schelden<br>Beledigen<br>Discrimineren                                                                                                                                                           | (Non) verbale dreiging<br>Dreigen met geweld<br>Intimideren                                                                                                             | Spugen<br>Beetpakken<br>Schoppen/Slaan<br>Voorwerpen gooien<br>Vernielen                                                                                                                 |
| <b>Voorbeelden</b>  | Kunt u echt geen uitzondering maken?                                                                                                                                                                           | Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie?                                                                                                                                                                  | Wat ben jij een sukkel!<br>Zeker je school niet afgemaakt?                                                                                                                                                             | <i>Ik kom langs en wacht je buiten wel op...</i>                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                          |
| <b>Aanpak</b>       | <b>MEEVEREN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole</li> <li>• Contact maken</li> <li>• Actief luisteren</li> <li>• Begrip tonen</li> <li>• Samenvatten</li> <li>• Geduld bewaren</li> </ul> | <b>MEEVEREN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole</li> <li>• Contact maken</li> <li>• Actief luisteren</li> <li>• Begrip tonen</li> <li>• Samenvatten</li> <li>• Discussie vermijden</li> </ul> | <b>GRENS STELLEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole</li> <li>• Gedrag benoemen</li> <li>• Grens aangeven</li> <li>• Voor keuze stellen</li> </ul>                                               | <b>GRENS STELLEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole</li> <li>• Gedrag benoemen</li> <li>• Grens aangeven</li> </ul>                              | <b>VEILIGHEID</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfcontrole</li> <li>• Veiligheid voor jezelf en anderen</li> <li>• Veilige afstand aannemen</li> <li>• Alarmeren</li> </ul> |
| <b>Voorbeelden</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt</li> <li>• Wat ik u hoor zeggen is ... (samenvatting geven)</li> <li>• Ik begrijp dat dit u koud op uw dak valt</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik begrijp dat u boos bent</li> <li>• Ik kan me het voorstellen dat u het er niet mee eens bent</li> <li>• Ik merk dat u erg teleurgesteld bent</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• U scheldt mij uit</li> <li>• Dat accepteer ik niet</li> <li>• Als u doorgaat met schelden, beëindig ik het gesprek, als u stopt met schelden praat ik met u verder</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• U zegt dat u mij buiten gaat opwachten</li> <li>• Dat vat ik op als een bedreiging</li> <li>• Dat accepteer ik niet</li> </ul> |                                                                                                                                                                                          |
| <b>EFFECT?</b>      | Ja                                                                                                                                                                                                             | Ja                                                                                                                                                                                                                  | Ja                                                                                                                                                                                                                     | Altijd gesprek beëindigen                                                                                                                                               | Altijd gesprek beëindigen                                                                                                                                                                |
| <b>HOE VERDER?</b>  | Gesprek voeren                                                                                                                                                                                                 | Gesprek voeren                                                                                                                                                                                                      | Gesprek beëindigen                                                                                                                                                                                                     | In hoofdstuk 4 vind je meer informatie                                                                                                                                  | In hoofdstuk 4 vind je meer informatie                                                                                                                                                   |
| <b>MELDEN?</b>      | Melden in DE wanneer relevant                                                                                                                                                                                  | Melden in de DE wanneer relevant                                                                                                                                                                                    | Altijd melden in DE                                                                                                                                                                                                    | Altijd melden in DE                                                                                                                                                     | Altijd melden in DE                                                                                                                                                                      |

© RadarVertige Training & Opleiding



## 2. Gedragscode om agressie te voorkomen

Om agressie te verminderen of te voorkomen is het belangrijk dat we onze kernwaarden en de organisatienorm duidelijk maken aan de huurder. Dit gebeurt via onze manier van werken, maar kan ook door een goed gesprek. We houden ons aan onze afspraken en geven aan wat onze grenzen zijn.

### 2.1 Wat kan de huurder van ons verwachten

Voor onze medewerkers hebben we de volgende uitgangspunten geformuleerd, gebaseerd op onze kernwaarden 'open', 'toegewijd', 'betrouwbaar', 'zelfbewust':

- Een respectvolle en gelijke behandeling
- We proberen iedereen zo goed en snel mogelijk te helpen met begrip voor hun situatie en respect voor hun privacy.
- Een veilige omgeving
- In de omgang met de huurders zijn onze medewerkers goed voorbereid op elke situatie en weten ze hoe te handelen wanneer deze escaleert.
- Collega's hanteren dezelfde normen en waarden
- Elke collega hanteert dezelfde agressienorm en houdt zich aan de afspraken rondom de omgang en afhandeling hiervan.

### 2.2 Wat verwachten we van onze huurders

Wanneer we werken volgens onze kernwaarden verlenen we in onze ogen de best mogelijke dienstverlening. Eenzelfde houding mogen we ook terugverwachten van onze huurders. We gaan er van uit dat zij zich aan onze kernwaarden spiegelen. In de praktijk betekent dit dat:

- Huurders ons met respect behandelen;
- Alle vormen van agressief gedragen worden vermeden;
- Huurders het ons mogelijk maken om ons werk zonder belemmering te doen.

### 3. Agressiebeleid waarborgen binnen een zelfsturend team

Waar nu leidinggevend en of HRM-adviseurs een leidende rol op zich nemen bij agressiebestrijding en -incidenten, zal dit steeds meer een gedeelde verantwoordelijkheid worden binnen zelfsturende teams. Iemand neemt de rol van agressiecoördinator op zich en er worden onderling 'maatjes' gekozen die elkaar ondersteunen na een incident. Om ervoor te zorgen dat we een gezamenlijke norm hanteren, consistent zijn in onze acties en daden en goede nazorg waarborgen, is het belangrijk dat elk team hier duidelijke afspraken over maakt. Hieronder wordt toegelicht hoe je dit als zelfsturend team doet.

#### **Agressiecoördinator**

Binnen elk team wordt er iemand gekozen die de teamrol 'agressie' op zich neemt. De verantwoordelijkheden zijn primair coördinerend.

*De agressiecoördinator:*

- Ziet er op toe dat alle benodigde stappen worden doorlopen tijdens en na een agressie-incident. Gebruik hiervoor de checklist die bij dit protocol wordt aangereikt. Het is niet (per se) de bedoeling dat de coördinator deze taken zelf uitvoert. Wel ziet hij er per incident op toe dat de verantwoordelijkheden binnen het team worden verdeeld;
- Krijgt extra training om expertise over agressiebestrijding te vergroten;
- Ziet erop toe dat er terugkomende interview bijeenkomsten worden georganiseerd waar oude en recente incidenten worden besproken en geanalyseerd met het oog op de gedeelde agressienorm;
- Deelt kennis over het onderwerp en nodigt anderen uit om hun kennis te vergroten en dit te delen (bv via presentaties, gastsprekers, andere vormen);
- Komt eens in de zoveel tijd samen met andere agressiecoördinatoren om de uitkomsten van de interview bijeenkomsten te bespreken en eventuele verbeteringen voor het beleid/protocol te bespreken;

→ Hoewel de coördinator niet altijd degene zal zijn die verantwoordelijk is voor de nazorg, kan het natuurlijk zo zijn dat in bepaalde teams of gevallen de coördinator zelf ook het maatje is van de collega die slachtoffer is van emotie of agressie.

#### **Nazorg**

De zorg die er na een incident wordt gegeven kan erg verschillen en is afhankelijk van de persoon die te maken heeft gehad met agressie. Wat in elk geval van belang is, is dat er snel wordt gehandeld. De betrokken collega moet zo snel mogelijk gesproken worden om in te schatten wat hij nodig heeft en welke afspraken volgen.

Voor teams die nog niet zo lang zelfsturend zijn kan het even wennen zijn om invulling te geven aan deze taken. Emoties kunnen oplopen en sommigen kunnen daar beter mee omgaan dan anderen. Daarom is het belangrijk om al vooraf te bespreken waar iedereen behoefte aan heeft tijdens en na een incident. Ook kun je onderling afspreken wie bij wie verantwoordelijk is voor het nabellen etc. Door dit maatjessysteem kan je er als team van op aan dat een collega de steun krijgt die hij nodig heeft. In sommige gevallen is dat een luisterend oor, in andere gevallen bijvoorbeeld iemand die helpt bij het verzetten van afspraken of het aanmaken van een agressiemelding. Je hebt het hier ook nog over bij de agressietrainingen. Voor ondersteuning en advies kan ook altijd teruggevallen worden op de HRM-adviseur die gelieerd is aan het team.

#### **Intervisie**

De interview bijeenkomsten zijn van belang om te waarborgen dat elk team en collega volgens dezelfde normen en waarden werken en sanctioneren. Leidinggevend en hadden voorheen automatisch een helicopterview over de organisatie, waardoor zij goed konden inschatten of er overal eenduidig werd gehandeld. Door in dialoog te blijven over dit soort onderwerpen, zorgen we ervoor dat we zoveel mogelijk als één Portaal optreden. En doordat agressiecoördinatoren ook bijeenkomen met andere coördinatoren, wordt er ook team-overstijgend gedeeld. Daarnaast is interview dé manier om kennis over het onderwerp te vergroten en een kans om kritisch naar ons huidige beleid te kijken om te zien of het nog aangepast moet worden.

## 4. Tips voor het omgaan met emotie en agressie

Agressie is onvoorspelbaar: het kan jou, maar ook de agressor zelf overvallen. Met een goede voorbereiding sta je sterker in onverwachte situaties. Vertrouw allereerst op je eigen instinct en kennis. Daarnaast hebben we drie basisregels geformuleerd ter ondersteuning:

1. **Probeer de agressieve partij tot bedaren te brengen.** Als dit alleen niet lukt, vraag dan een collega om hulp. Wanneer de huurder niet kalmeert beëindig je het gesprek.
2. **Zoek samen met de huurder naar een oplossing.** Wanneer een huurder luistert en stopt met het agressieve gedrag kun je proberen alsnog een oplossing te vinden. Wijs de huurder er wel op dat zijn agressieve gedrag absoluut ontoelaatbaar is.
3. **Vermijd gevaarlijke situaties.** Ben je op huisbezoek en beland je in een bedreigende situatie of ben je alleen met een agressieve huurder in een kamer? Zorg dan dat je die ruimte zo snel mogelijk verlaat, beëindig het contact en breng je team op de hoogte van het incident. Zorg dat je voorafgaand aan een gesprek ook goed geïnformeerd bent over de huurder, zodat je wanneer nodig een collega of wijkagent aan je zijde hebt.

### 4.1 Stappenplan bij een emotioneel of gefrustreerd persoon

Wanneer iemand gefrustreerd of geëmotioneerd is, kan dit hun houding en gedrag richting onze medewerkers beïnvloeden. We noemen dit ook wel frustratieagressie. Zolang hier geen dreiging vanuit gaat, proberen we de huurder te kalmeren en het gesprek voort te zetten. Hieronder zijn stappen uitgeschreven die je kunnen helpen om een geëmotioneerde huurder weer rustig te krijgen. Volg ze in deze volgorde voor het grootste effect.



#### **LUISTEREN**

Wanneer iemand boos is, is die vaak niet voor rede vatbaar. Het heeft op dat moment geen zin om inhoudelijk in te gaan op de zaak. Laat de persoon uitzaden en luister naar de emoties die worden geuit.



#### **ERKEN DE GEVOELENS VAN DE PERSOON**

Verplaats je in de huurder en laat zien dat je snapt waar de frustratie vandaan komt. Begrip tonen leidt vaak tot kalmte, waardoor er ruimte is voor een gesprek.



#### **BIEDT EVENTUEEL EXCUSES AAN**

Wanneer we een fout hebben gemaakt is een excuus op zijn plaats. Zorg dat de huurder weet dat we ons uiterste best doen om de fout niet te herhalen. Wanneer het niet onze fout is, kan de huurder dit moment gebruiken om sorry te zeggen.



#### **SAMENVATTEN**

Vat de ergernissen van de persoon samen. Op die manier laat je zien dat je goed geluisterd hebt en zijn gevoelens erkent.



#### **ZOEK SAMEN NAAR EEN OPLOSSING**

Kijk of er een mogelijkheid is om samen een oplossing te vinden. Kijk of de huurder het hier mee eens is.



#### **WIJS OP ONZE KLACHTENREGELING**

Zorg dat de huurder weet dat hij een officiële klacht kan indienen, ook wanneer jullie wel samen een oplossing hebben gevonden.

## **4.2 Wanneer emotie overloopt in agressie: belangrijk om te weten**

Wanneer emotie doorslaat naar agressie wordt er over het algemeen onderscheid gemaakt tussen instrumentele agressie en willekeurige agressie, vaak geboren uit de mentale gesteldheid. In tegenstelling tot emotie of frustratie zijn deze twee vormen van agressie veel onvoorspelbaarder- en dreigender.

### **4.2.1 Instrumentele agressie**

Bij instrumentele agressie zetten mensen agressie doelbewust in. Huurders proberen met woorden en/of gedrag iets af te dwingen. Hun houding is intimiderend en weigeren is moeilijk.

- Dit gedrag is vaak een terugkomend patroon
- De persoon heeft vaak al een reputatie
- Bij dit gedrag is het belangrijk dat je aangeeft wanneer jouw grenzen overschreden worden. Zorg dat je vooraf al eens hebt nagedacht wat jouw grenzen precies zijn.



Een goeie truc om jouw grenzen aan te geven is door het gedrag van de huurder te benoemen (vb: "Ik wil graag dat u niet tegen mij schreeuwt wanneer we in gesprek zijn").

### **4.2.2 Willekeurige agressie**

Bepaalde geestesziekten kunnen ervoor zorgen dat huurders zich agressief opstellen. Denk hierbij aan ggz-problematiek, maar bijvoorbeeld ook aan senioren met dementie. Ook huurders met verslavingen zijn in sommige gevallen sneller geprikkeld.

- Wanneer iemand agressief is vanwege zijn psychische gesteldheid of de invloed van drank en/of drugs is het meestal niet mogelijk om tot een normaal gesprek te komen. Betrek in dit geval altijd andere collega's bij de situatie: zorg dat ze op de hoogte zijn en jou kunnen ondersteunen. Voer het gesprek altijd samen. Samen maken jullie de huurder duidelijk dat hij op dit moment niet geholpen kan worden door Portaal. Zorg altijd dat het gesprek zich in een openbare ruimte afspeelt en verzoek de huurder om het kantoor te verlaten als de ontmoeting daar plaatsvindt.
- Kenmerkend voor deze vorm is de onvoorspelbaarheid. Het kan door frustratie getriggerd worden, maar kan ook 'uit het niets' opkomen.
- Net als bij instrumentele agressie hebben huurders met mentale problemen vaak al een reputatie onder collega's.

## 4.3 Concrete voorbeelden voor de omgang met agressie

Hieronder werken we de meest voorkomende situaties uit waarbij medewerkers te maken krijgen met agressief gedrag. In elke situatie is het belangrijk dat je onze norm (agressie wordt niet getolereerd en altijd geregistreerd) in je achterhoofd houdt. Door voorvallen te melden in het dossier van een huurder weten collega's in welke situatie ze terecht (kunnen) komen en worden pijnlijke situaties voorkomen of goed aangevlogen. Daarnaast krijgen we zo goed inzicht in de werkomstandigheden en kunnen we onze preventieve maatregelen aanscherpen. Nadat we de situatie hebben toegelicht, lichten we in hoofdstuk vijf toe welke maatregelen en sancties je eventueel kunt opleggen.

### 4.3.1 Verschillende manieren van melden

Bij emotie volstaat in het algemeen een alert of melding in DE of eventueel een overleg met de sociaal beheerder. Zodra het gedrag is omgeslagen in agressie en jij je bedreigd voelt is het belangrijk om dit ook via het agressieformulier te registreren, zodat HRM goed op de hoogte is en je er met behulp van het formulier met je team op kan terugblikken. Op die manier verzekeren we ons ervan dat er ook de benodigde hulp wordt aangeboden na een incident.

Je registreert ieder incident, maar niet ieder incident wordt op dezelfde manier geregistreerd:

- **Agressiemelding/alert:** Wanneer een persoon geëmotioneerd of gefrustreerd is en dit op jou afreageert, maak je een agressiemelding aan. Wanneer het dossier van de huurder wordt geopend popt er automatisch een waarschuwing op. Maak deze melding ook als de persoon is gekalmeerd en er geen sanctie volgt. Licht het voorval toe en geeft aan hoe het is afgehandeld. Hoe je een agressiemelding maakt kun je terugvinden in de handleiding van DE op sharepoint.
- **Agressieformulier:** Zodra de grens van emotie naar agressie wordt overschreden is het belangrijk dat HRM hier ook van op de hoogte is. Vul na ervaren dreiging of agressief gedrag dus altijd een agressieformulier in en stuur dat op naar de HRM-adviseur, je maatje of de agressiecoördinator en eventueel de sociaal beheerder.
- **Leefbaarheidsdossier:** Zodra er sprake is van dreiging, intimidatie of fysiek geweld (Categorie C t/m E) moet de sociaal beheerder altijd een leefbaarheidsdossier aanmaken. Hier wordt ook het agressieformulier opgeslagen en alle vervolgstappen die genomen worden.

### EMOTIE EN AGRESSIE IN CATEGORIEËN

**Categorie A (emotie):** Zeuren, begrip vragen, uitzondering vragen, teleurstelling, irritatie.

**Categorie B (emotie):** Kritiek op de regels, beleid en de organisatie.

**Categorie C (agressie):** Verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse).

**Categorie D (agressie):** Dreigen met geweld in woord en gebaar: ("Ik zal jou ...", "ik zal jullie / je gezin / je collega(s)....").

Dreigen met het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris, gebouw en dergelijke.

**Categorie E (agressie):** Vernieling met schade aan persoonlijke bezittingen, inventaris, gebouw en dergelijke.

Fysiek geweld: spugen, schoppen, slaan, knijpen, vastpakken, gericht gooien, steken

**Wanneer je ziet dat een huurder al vaker uit zijn slof is geschoten via de telefoon, volgt er in elk geval een waarschuwingsbrief.**

#### 4.3.2 Agressie aan de telefoon

Agressie aan de telefoon uit zich vaak in een stemverheffing en dreigementen. Ook kan een huurder discrimineren of intimideren. In zo'n situatie kan je volgende stappen volgen:

1. Vraag de huurder om te stoppen met het onfatsoenlijke gedrag
2. Wanneer hij niet luistert geef je aan dat je de verbinding verbreekt als het gesprek zo doorgaat
3. Bespreek het incident met je collega's. Samen bespreek je:
  - Of we de huurder terugbellen en wie dat doet
  - Wanneer hij wordt teruggebeld
  - Als er een sanctie nodig is, wat deze inhoudt
4. Maak een agressiemelding aan in DE of vraag de sociaal beheerder om een leefbaarheidsdossier aan te maken

**Terugbellen** - Als jij niet zelf wilt terugbellen, vraag dan of een collega dit doet. Bij het terugbellen is het belangrijk dat de agressor snapt dat hij verantwoordelijk is voor zijn eigen gedrag. Jullie geven hem de kans om het vertrouwen terug te winnen, zodat je weer op een normale manier met elkaar om kunt gaan. Wanneer degene niet wil luisteren, neemt de sociaal beheerder het contact over of wordt een (tijdelijk) belverbod opgelegd om verdere sancties te bepalen.

**Belverbod** - Wanneer de persoon eerder terugbelt dan de bedoeling is, laat je hem weten dat hij bericht van ons moet afwachten voordat hij weer contact mag opnemen. Wanneer degene herhaaldelijk op zijn gedrag wordt gewezen en toch door blijft gaan, kunnen we hem ook een (tijdelijk) belverbod opleggen. Hoe dit in z'n werk gaat, wordt in hoofdstuk vier uitgelegd. Het kan ook dat een huurder collega's lastig valt door herhaaldelijk te blijven bellen zonder aanleiding. Dit is ook een vorm van intimidatie en/of overlast. Ook in dit geval kan in overleg (tijdelijk) een belverbod opgelegd worden.

**Huurder komt langs** – Komt de huurder langs na een agressief telefoontje dan is het belangrijk dat jouw collega's

hiervan op de hoogte zijn. Bespreek met de sociaal beheerder en eventueel een teamlid welke maatregelen er nodig zijn om een veilige situatie te creëren en hoe de huurder het vertrouwen kan herstellen.

#### 4.3.3 Agressie in een brief of e-mail

Soms kan een huurder zijn boosheid uiten via papier of digitaal. In dat geval zijn de volgende stappen van toepassing.

1. Bespreek het met de sociaal beheerder en/of een collega uit je team
2. Bepaal samen welke actie of sanctie volgt
3. Maak een agressiemelding aan of zie erop toe dat het incident wordt vastgelegd in het leefbaarheidsdossier van de huurder in Dynamic Empire

**Contactverbod** – Het kan ook voorkomen dat iemand Portaal herhaaldelijk lastig valt via e-mail of brief. Ook op deze manier van contact maken kan een (tijdelijk) verbod opgelegd worden. Hoe dit werkt kan je nalezen in hoofdstuk vijf.

#### Meld (schriftelijke) agressie altijd

**Geen enkele vorm van beledigingen, bedreigingen of discriminerende opmerkingen zijn getolereerd bij Portaal. Denk dus niet "het is maar een brief of mail." Door dit soort voorvallen te melden zorg je ervoor dat huurders weten waar de grens ligt. De sociaal beheerder of jouw leidinggevende zal de huurder duidelijk maken dat dit soort taalgebruik niet is toegestaan en bepalen wat een gepaste sanctie is.**

#### 4.3.4 Agressie aan de balie of in een open ruimte

Per regio zijn er specifieke afspraken gemaakt over veiligheid bij de balie en in open ruimtes. Ook besteden we hier aandacht aan tijdens de agressietrainingen. Over het algemeen kun je de volgende stappen aanhouden:

Wanneer iemand agressief gedrag vertoont binnen een ruimte van Portaal spreken we hem daar op aan. Als diegene daarop zijn gedrag aanpast en zo het vertrouwen herstelt kan het gesprek vervolgd worden. Wel is het

belangrijk dat er een melding van wordt gemaakt in het dossier.

Kalmeert de persoon niet, dan beëindig je het gesprek en vraag je degene om het gebouw te verlaten. Ook waarschuw je één of meer collega's, zodat je er niet alleen voor staat.

**Fysiek geweld** - Het kan gebeuren dat een situatie escaleert en de huurder dreigt met fysiek geweld. Volg in die situatie de volgende stappen:

1. Probeer de persoon tot rust te brengen.
2. Lukt dit niet, zorg dan dat je zelf niet in gevaar bent. Creëer afstand tussen jou en de huurder, sluit jezelf eventueel op in een andere kamer en wacht op versterking van collega's.
3. Bij een escalatie helpen aanwezige collega's: zij zorgen ervoor dat de politie wordt ingeschakeld en houden de agressor in de gaten.
4. Bespreek en registreer het incident via het agressieformulier en leefbaarheidsdossier
5. Bespreek het incident met de aangewezen collega's, bepaal samen de sanctie en onderzoek de mogelijkheid om aangifte bij de politie te doen.
6. Vergeet niet het incident in DE te registreren en het agressieformulier in te vullen.

#### **Klant in kantoor**

**Laat huurders nooit alleen door een kantoor lopen: haal ze altijd op bij de ingang. Zowel in de lift als in de gangen begeleid je hem of haar. Daarbij maakt het niet uit of er sprake van een voorgeschiedenis is of niet.**

**Help elkaar** - Een sociaal beheerder is niet altijd in de buurt. Sta daarom als collega altijd klaar om een ander te helpen. Probeer in een dreigende situatie mee te helpen met het kalmeren van een huurder en zorg ervoor dat er versterking komt (collega's, beveiliging of de politie).

**Betreed nooit een afgesloten ruimte wanneer het conflict zich daar afspeelt:** dit kan de situatie laten escaleren.

#### **4.3.5 Agressie in een gesloten spreekkamer**

Een gesloten ruimte kan ervoor zorgen dat je omgeving minder snel door heeft dat jij in de penarie zit. Dit kan je een onveilig gevoel geven. Om dit te voorkomen is het belangrijk om vooraf goed op de hoogte te zijn van de voorgeschiedenis van een huurder. Daarnaast is het belangrijk dat je weet wat je moet doen wanneer een gesprek ontspoord. Hieronder volgen de algemeen stappen:

Spreek de huurder aan op zijn gedrag.

Waarschuw een collega die in de buurt is.

Geef de huurder de opdracht om het pand te verlaten.

Bel de politie als de huurder weigert te vertrekken.

Bepaal samen met de daarvoor verantwoordelijke collega's de vervolgstappen.

**Huurder met voorgeschiedenis** – Als je het niet vertrouwt, omdat een huurder een voorgeschiedenis heeft of vanwege een onderbuikgevoel, zorg je ervoor dat de ruimte niet volledig is afgesloten. Je kan ook vragen of er een collega aanschuift bij het gesprek. Gedraagt een huurder zich niet dan doorloop je dezelfde stappen die omschreven staan bij 'agressie bij de balie', zoals het hierboven is aangegeven in het stroomschema.

#### 4.3.6 Aggressie bij een huisbezoek

Om agressieincidenten te voorkomen is vooronderzoek van groot belang. Dat geldt zeker bij huisbezoeken omdat daar niet automatisch collega's in de buurt zijn. Door het dossier van te voren door te nemen en informatie in te winnen bij collega's kan je (voor zover mogelijk) een betrouwbare risico-inschatting maken. Daarnaast hebben we nog een aantal richtlijnen op een rijtje gezet, om jouw bezoeken zo veilig mogelijk te maken:

- Maak een afspraak vooraf (zet tijd, adres en doel van je afspraak in je digitale agenda; als het nodig is kunnen je collega's je traceren).
- Check altijd of de huurder een voorgeschiedenis heeft.
- Vraag een collega mee te gaan wanneer je twijfelt over de betrouwbaarheid van de huurder.
- Zorg dat je mobiele telefoon is opgeladen.
- Breng achteraf verslag uit aan je collega's, zeker als je buiten werktijden op bezoek gaat
- Spreek de huurder erop aan wanneer hij onacceptabel gedrag vertoont. Vertrek als hij zich niet aanpast. Samen met de sociaal beheerder en/of jouw team bepaal je de vervolgstappen.

#### Wat als jij zelf uit je slof schiet?

Hoewel we er niet van uit gaan dat het gebeurt, kan het zo zijn dat je zelf uit je slof schiet. Net zoals we van huurders verwachten, is het belangrijk dat jij vervolgens zelf het initiatief neemt om de relatie te herstellen. Praat voordat je dit gaat doen met een collega over de manier waarop je dit gaat aanpakken. Wanneer nodig kan een neutrale collega ook aanschuiven bij het gesprek. Maak een verslag van het gesprek en voeg dit toe aan het dossier van de huurder. Stuur het ook naar de daarvoor aangewezen persoon uit je team en HRM.

#### 4.3.7 Huurdersagressie in jouw privé omgeving

Het is onacceptabel dat huurders onze medewerkers thuis of in privé-tijd lastigvallen. Geef dan ook nooit jouw privé-gegevens of de gegevens van een collega aan een huurder. Wanneer je jouw privé telefoon ook gebruikt als werktelefoon, zorg je ervoor dat je anoniem belt. Als een huurder je herhaaldelijk blijft bellen, verwijs je hem door naar het algemene nummer van Portaal en blokkeer je zijn nummer. Bij het doen van aangifte is het belangrijk dat het adres van Portaal wordt gebruikt, nooit het adres van de werknemer.

Wanneer een huurder te ver is gegaan, een medewerker thuis opwacht, intimideert, bedreigt of erger, dan doen we altijd aangifte. Uiteraard gebeurt dit in overleg met de betrokken medewerker(s).





## 5. Maatregelen na een incident

Na een (agressie) incident is het belangrijk dat Portaal snel van zich laat horen en duidelijk maakt dat dit gedrag onacceptabel is. In principe is het aan de huurder om de relatie te herstellen. Lukt dit hem niet of heb jij er geen vertrouwen in, dan beslist Portaal (in samenspraak met jou) met welke maatregelen de relatie hersteld kan worden. Zoals gezegd wordt de sociaal beheerder en het team hierbij betrokken.

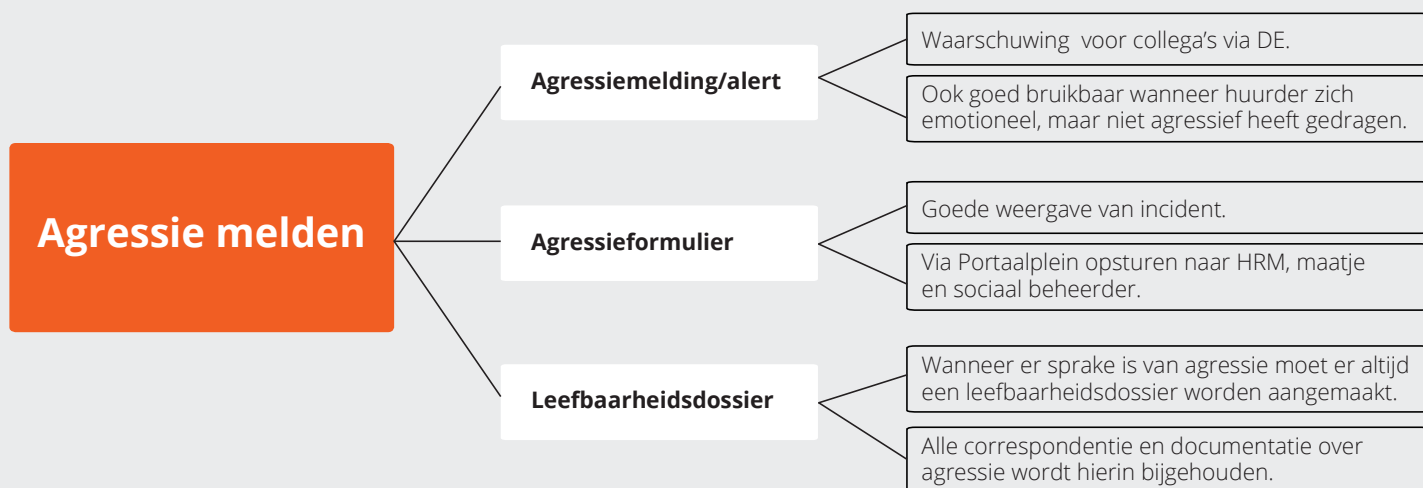
Bij het bepalen van eventuele vervolgacties is het belangrijk om goed naar de volgende aspecten te kijken:

- Wat was de oorzaak van de agressie.
- Hoe werd de agressie geuit?

- Wat zijn de persoonlijke omstandigheden van de huurder?
- Hoe hebben we eerder gereageerd in vergelijkbare situaties?

### 5.1 Het melden en registreren van een incident

In hoofdstuk vier lichten we de verschillende manieren van het melden en/of registreren van agressie toe. In de onderstaande illustratie wordt het nogmaals kort toegelicht. Vergeet niet tijdens interviemomenten af en toe stil te staan bij de vraag of een alert nog steeds nodig is in een dossier.



## 5.2 Het opleggen van een tijdelijk contactverbod (voor bellen óf schrijven)

Het gebeurt wel eens dat een huurder via de telefoon, per brief of e-mail onze medewerkers blijft lastigvallen. Wanneer dit niet gerechtvaardigd is, kunnen we besluiten een (tijdelijk) contactverbod voor één van deze middelen op te leggen (niet allemaal tegelijk). Pas na een bepaalde periode, waarin de huurder bewijst zich aan de afspraak te houden, zal dit contactverbod weer worden ingetrokken.

### Wanneer kies je voor een contactverbod?

Een contactverbod is redelijk specifiek en zal het meest worden ingezet door KCC-ers en andere operationele collega's. Het verbod is in eerste instantie een instrument om te kunnen beraden welke stappen Portaal wil nemen in reactie op de huurder. In andere gevallen is het echt een 'sanctie', waarmee de huurder tijdelijk enkele rechten (op een bepaalde manier contact zoeken) worden ontnomen als reactie op hun agressieve gedrag. Wanneer je een verbod wilt inzetten moet je dus **vooraf goed weten of het een instrument of sanctie is**. Aan de hand daarvan bepaal je bijvoorbeeld ook de termijn en vervolgstappen van het verbod.

### Hoe leggen we een contactverbod op?

Wanneer een medewerker besluit dat een huurder schriftelijk of telefonisch herhaaldelijk te ver is gegaan, kan die dit bespreken met zijn team. Tegelijkertijd wordt er informatie ingewonnen via het dossier of bij de sociaal beheerder om te checken of dit gedrag vaker voorkomt. Samen bepalen jullie de voorwaarden van het verbod (periode, manier om vertrouwen terug te winnen, vervolgacties wanneer de huurder zich niet aan de afspraak houdt). Ook geven jullie duidelijk aan welke middelen de persoon nog wél mag gebruiken om in contact te komen met Portaal.

### Wie voert het gesprek?

Komt het tot een contactverbod, dan wordt de huurder hier telefonisch van op de hoogte gesteld door de sociaal beheerder of een teamlid van de betrokken medewerker. Binnen drie dagen stuurt die een brief, waar de voorwaarden en periode van het verbod nogmaals worden toegelicht en bevestigd.

### Hoe leg je het vast?

De betrokken medewerker stelt een agressiealert in zodat het verbod meteen duidelijk wordt bij het openen van het dossier in DE. Ook verstuurt de medewerker die het verbod heeft voorgesteld een e-mail naar het KCC en de betrokken beheerders waar het verbod kort wordt toegelicht. Alle correspondentie wordt opgeslagen in het leefbaarheidsdossier van de huurder.

## 5.3 Versturen van een waarschuwingsbrief

Wanneer een huurder zich (herhaaldelijk) schuldig maakt aan een agressie incident van de eerste drie categorieën (zie emotie- en agressie categorieën van vorige pagina) is het van belang dat hij een waarschuwingsbrief ontvangt.

Hierin wordt duidelijk aangeven welke situatie zich heeft voorgedaan en wat de mogelijke gevolgen zijn als hij dit gedrag blijft vertonen. Daarnaast wordt duidelijk dat het aan de huurder is om het vertrouwen te herstellen. Naast het informeren van de huurder is dit proces belangrijk in verband met dossiervorming.

### Wanneer stuur je een waarschuwingsbrief?

Je bepaalt in overleg met je team en/of de sociaal beheerder of we een waarschuwingsbrief sturen of dat er een 'zwaardere' sanctie nodig is. Het kan ook als herinnering worden ingezet.

### Wie stuurt de brief en wanneer?

De medewerker (of zijn maatje) verstuurt de brief binnen drie dagen na het incident. De brief wordt minimaal door de sociaal beheerder ondertekend. De brief wordt aangetekend en via de gewone post verzonden. De medewerker slaat een kopie van de getekende waarschuwingsbrief op in het leefbaarheidsdossier van de agressiepleger. Indien de agressiepleger geen huurder is wordt de brief naar HRM verstuurd ter registratie. De medewerker die te maken had met de agressie vult het agressieformulier in en stuurt dit naar HRM en de sociaal beheerder. Deze voegt hem toe aan het leefbaarheidsdossier.

## 5.4 Uitnodiging voor een ordegesprek

Wanneer een huurder zijn gedrag niet aanpast en/of geen excuses aanbiedt dan wordt hij uitgenodigd voor een ordegesprek. Tijdens het gesprek worden heldere afspraken over omgang en contact gemaakt. Deze worden bevestigd in een brief.

### Wanneer?

Binnen drie dagen na het incident wordt een huurder door de sociaal beheerder of een teamlid van de betrokken medewerker uitgenodigd voor het ordegesprek. Het gesprek vindt vervolgens binnen zeven dagen plaats. Vooraf wordt de inhoud van de brief doorgesproken. De aanleiding van de brief, inclusief tijd en plaats van het incident, worden duidelijk omschreven en de brief legt uit hoe de afspraak gemaakt kan worden. Laat ook weten wat van het gesprek verwacht kan worden.

### Wie voeren het gesprek?

In principe leidt de sociaal beheerder het gesprek, eventueel ondersteund door een agressiecoördinator of een ander teamlid. De betrokken medewerker kan zelf aangeven of hij erbij wil zijn, mits dit niet voor problemen zal zorgen. In overleg kan ook worden besloten dat de betrokken medewerker het gesprek leidt, ondersteund door een collega.

### Wat komt in het gesprek aan de orde?

Tijdens het gesprek geef je aan wat de consequenties van het agressieve gedrag zijn en wat dit betekent voor jou en onze dienstverlening. Verder geven we duidelijk aan:

- dat het gedrag van de huurder onacceptabel is;
- dat hij de gelegenheid krijgt om het initiatief te nemen om het vertrouwen te herstellen;
- wat de gevolgen bij herhaling van zijn gedrag zijn;
- dat eventuele schade moet worden betaald;
- dat aangifte kan worden gedaan;
- dat we de afspraken die jullie in het gesprek maken schriftelijk bevestigen.

### Wanneer stuur je de bevestiging?

De brief waarin de afspraken bevestigd worden stuurt de gesprekleider binnen drie dagen na het gesprek naar de huurder. Alle correspondentie wordt in het leefbaarheidsdossier van de agressiepleger opgeslagen. Indien de agressiepleger een derde is wordt een kopie

van de brief toegezonden aan HRM. Ook wordt een agressiemelding(alert) in DE aangemaakt.

## 5.5 Portaal ontzegt toegang kantoren en stelt voorwaarden aan dienstverlening

Wanneer een huurder echt te ver gaat en emotie overslaat naar agressie (categorie C t/m E), kunnen we ons recht gebruiken om hem de toegang tot het gebouw te ontzeggen. Ook kunnen we strengere voorwaarden aan onze dienstverlening stellen.

### Wat houdt de maatregel in?

Het ontzeggen van de toegang geldt voor alle Portaal gebouwen: wijkkantoren, regio- en hoofdkantoor etcetera. De voorwaarden met betrekking tot onze dienstverlening zorgen ervoor dat de veiligheid van onze medewerkers in contact met de huurder gegarandeerd is. Zo kan de huurder worden verplicht altijd minimaal twee medewerkers van Portaal binnen te laten bij een afspraak in huis en bijvoorbeeld altijd de deur open te houden tijdens een gesprek of reparatie.

### Hoe lang duurt deze maatregel?

Deze maatregel duurt drie tot zes maanden. Dit hangt af van de ernst van de situatie. Bij herhaling van het gedrag kunnen we besluiten om de huurovereenkomst op te zeggen.

### Hoe verloopt de procedure?

1. De medewerker bespreekt het incident zo snel mogelijk met de sociaal beheerder en zijn team. Ook wordt de zaak voorgelegd aan Juridische Zaken om te toetsen of de maatregel juridisch verdedigbaar is.
2. Wanneer deze groep het eens is over de sanctie van ontzegging of voorwaardelijke dienstverlening, wordt dit voorstel naar de manager volkshuisvesting gestuurd. Deze beslist binnen drie dagen of hij akkoord is of niet.
3. Vervolgens zorgt de medewerker in samenwerking met de sociaal beheerder voor een brief waarin hij de huurder laat weten dat we deze maatregel nemen. De manager volkshuisvesting ondertekent de brief.
4. Verzending van de brief gaat zowel aangetekend als via de reguliere post.
5. Een kopie van de (getekende!) ontzeggingsbrief gaat

naar de politie, alle betrokken collega's medewerkers met klantcontact (zoals beheerders en KCC-medewerkers)

6. De betrokken medewerker maakt in het systeem een agressiemelding c.q. signalering bij het dossier van de persoon en zijn woning en voegt de getekende brief toe aan het leefbaarheidsdossier van de huurder. Als deze nog niet bestaat maakt de sociaal beheerder deze aan.
7. Het agressieformulier wordt ingevuld door het slachtoffer en opgestuurd naar de agressiecoördinator en HRM. Ook wordt het toegevoegd aan het leefbaarheidsdossier.

#### **Wat doe je als de huurder toch binnenkomt?**

Komt een persoon die een toegangsverbod heeft gekregen toch een van onze gebouwen binnen? Dan vragen jullie (niet alleen: met minimaal twee medewerkers) hem om het pand te verlaten en zich te houden aan de gemaakte afspraken. Hij ontvangt hierna altijd een waarschuwingsbrief, waarin wordt uitgelegd dat hij de afspraken niet is nagekomen.

Wanneer je iemand vraagt om het pand te verlaten wordt de politie altijd ingeseind. Je brengt de huurder hiervan op de hoogte. Verwijdert de politie de huurder uit ons gebouw? Dan doen we aangifte wegens lokaalvredebreuk. Dit gebeurt in overleg met jouw team en de sociaal beheerder. Hoe dit in z'n werk gaat vind je later in dit hoofdstuk terug.

## 5.6 Beëindigen huurovereenkomst via de rechter

#### **Wat houdt de maatregel in?**

Een huurovereenkomst beëindigen heeft voor een huurder verregaande consequenties. Zo'n beslissing moet dan ook niet lichtvaardig worden genomen. Om een huurovereenkomst te kunnen beëindigen moet je een procedure opstarten bij de rechter. De rechter toetst of het incident zodanig ernstig is dat een beëindiging van de huurovereenkomst door Portaal gerechtvaardigd is. Pas als dat zo is dan wordt de huurovereenkomst door de rechter beëindigd.

#### **Wanneer?**

We nemen de mogelijkheid om de huurovereenkomst te

beëindigen in overweging als de huurder:

- zich herhaaldelijk agressief gedraagt nadat we hem de toegang hebben verboden of of de dienstverlening hebben aangepast naar aanleiding van zijn gedrag;
- zich schuldig maakt aan een ernstig incident uit categorie D en E.

#### **Wie beslist?**

De sociaal beheerder overlegt met de betrokken medewerker en de manager volkshuisvesting of het beëindigen van de huurovereenkomst past bij de ernst van de agressie. Ook wint hij juridisch advies in bij de bedrijfsjuristen met het verzoek een advies te geven over de haalbaarheid van een procedure tot opzegging van de huurovereenkomst van onze zijde. Pas na een positief advies over de haalbaarheid van een opzegging van onze kant neemt de manager volkshuisvesting een definitief besluit om al dan niet eens procedure op te starten voor ontbinding. De raad van bestuur wordt ter kennisname op de hoogte gesteld.

#### **Wat is nodig?**

Om een procedure op te kunnen starten moet je gegevens verzamelen. Je moet dan in ieder geval denken aan:

- de huurovereenkomst en de toepasselijke algemene voorwaarden;
- een kopie van de aangiften die zijn gedaan;
- eventueel foto en/of film;
- een schriftelijke verklaring van alle (althans zoveel mogelijk) getuigen (indien mogelijk ook van de politie) die het voorval hebben gezien met daarin een uiteenzetting van het voorval voorzien van een handtekening van de betreffende getuigen opgemaakt door de getuigen zelf;
- (sommatie)brieven die door Portaal zijn verzonden aan de huurder;
- alle andere relevante correspondentie van Portaal en/of derden die betrekking hebben op het wangedrag van de huurder.

#### **Hoe verloopt de procedure?**

Binnen drie dagen nadat zich een incident heeft voorgedaan als beschreven in dit hoofdstuk stuurt de sociaal beheerder het volledige dossier voorzien van de benodigde gegevens naar de bedrijfsjuristen: [bedrijfsjuristen@portaal.nl](mailto:bedrijfsjuristen@portaal.nl). Zij beoordelen het dossier zo spoedig mogelijk en koppelen hun advies over

de haalbaarheid van een eventuele procedure of alternatieve mogelijkheden terug aan de medewerker, sociaal beheerder en de manager volkshuisvesting. Die laatste neemt uiteindelijk een definitief besluit over de vervolgstappen.

#### Dossier van groot belang

Om een huurovereenkomst te kunnen beëindigen is een gevuld dossier cruciaal. Hierin moet een duidelijk en gespecificeerd overzicht te vinden zijn van alle incidenten die zich (in het verleden) hebben voorgedaan. Daarnaast moet blijken dat Portaal de huurder op verschillende manieren heeft gewaarschuwd wat de mogelijke consequenties van agressief gedrag zijn (in de vorm van brieven, e-mails of andere correspondentie). Als laatste is een persoonlijke aangifte van de medewerker vaak de beslissende factor in een rechtzaak.

## 5.7 Aangifte doen

### Wanneer doen we aangifte?

- bij ernstige of serieuze dreigementen uit categorie B en C
- bij alle incidenten uit categorie D of E
- als een huurder die een toegangsverbod kreeg toch ons kantoor binnenkomt
- als we assistentie van de politie vragen

### Wie doet aangifte?

Dit hangt af van wie het slachtoffer is. Hieronder worden enkele situaties met verschillende slachtoffers toegelicht.

Situatie A: onze organisatie, dus Portaal is slachtoffer. Het gaat dan om:

- schade aan onze gebouwen of onze inventaris;
- dreigementen naar buitenstaanders of onze organisatie;
- de situatie dat een huurder die een toegangsverbod kreeg toch een van onze gebouwen binnenkomt.

**In alle bovenstaande gevallen bepaalt de opdrachtgever (kan Portaal zijn, maar ook VGP of VOC) of er namens Portaal aangifte wordt gedaan.**

Overleg dit met je team. De manager volkshuisvesting en de

het bestuur worden hier wel van op de hoogte gesteld.

Situatie B: een medewerker is slachtoffer

Het gaat dan om:

- schade aan eigendommen van een medewerker;
- dreigementen tegen hem of zijn gezin;
- fysiek geweld.

### In deze situaties beslist de medewerker of hij aangifte wil doen.

Het is belangrijk dat hij dit dan ook zelf doet: wanneer we tot huisuitzetting over willen gaan is de persoonlijke aangifte van de medewerker van groot belang in de rechtbank. Gebruik bij de aangifte altijd het adres van Portaal.

#### EMOTIE EN AGRESSIE IN CATEGORIEËN

**Categorie A (emotie):** Zeuren, begrip vragen, uitzondering vragen, teleurstelling, irritatie.

**Categorie B (emotie):** Kritiek op de regels, beleid en de organisatie.

**Categorie C (agressie):** Verbaal geweld: uitschelden, schreeuwen, discrimineren (huidskleur, sekse).

**Categorie D (agressie):** Dreigen met geweld in woord en gebaar: ("Ik zal jou ...", "ik zal jullie / je gezin / je collega(s)....").

Dreigen met het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris, gebouw en dergelijke.

**Categorie E (agressie):** Vernieling met schade aan persoonlijke bezittingen, inventaris, gebouw en dergelijke.

Fysiek geweld: spugen, schoppen, slaan, knijpen, vastpakken, gericht gooien, steken

Portaal wijst op het belang van aangifte. Desgewenst gaat er een collega mee ter ondersteuning. Het betrokken teamlid of de sociaal beheerder neemt van tevoren contact op met de politie. Dit voorkomt wachttijden en (verdere) stress. Mocht de medewerker geen aangifte op eigen naam durven of willen doen, kan hierover met HRM worden gesproken. Samen wordt dan gekeken hoe het verder moet.

**Gebruik nooit het huisadres van medewerkers!**

### Wanneer doe je aangifte?

Je doet direct na het agressievoorval aangifte. Sla de aangifte samen met het ingevulde agressieformulier op in het dossier van de huurder en stuur het door naar HRM en de sociaal beheerder.

### Zijn er getuigen?

Zijn er getuigen van het agressievoorval? Vermeld, mits je toestemming hebt, hun namen in de aangifte en laat collega's een verslag van de situatie opschrijven ter aanvulling van het agressieformulier. Zorg eventueel dat telefoongesprekken met de betreffende huurder worden bewaard. De standaard termijn voor het bewaren van gesprekken is drie maanden.

### Wat doet Portaal wanneer er aangifte is gedaan?

Wanneer er aangifte wordt gedaan zal Portaal in de meeste gevallen ook intern actie jegens de huurder ondernemen. Nadat er aangifte is gedaan zal het team in overleg met de betrokken medewerker en de sociaal beheerder bepalen welke sanctie volgt.

#### Agressie tegen partnerwerknemers van Portaal

Bij agressie richting medewerkers die namens Portaal klantcontact hebben (aannemers of onderaannemers), doet de aannemer of onderaannemer aangifte. Wanneer er sprake is van schade bij medewerkers van partners van Portaal stellen die hun eigen werkgever aansprakelijk.

## 5.8 Huurder aansprakelijk stellen voor de schade

Door agressief gedrag kan schade ontstaan. Als dit het geval is, meld je dit. De schade wordt op degene die het veroorzaakt heeft verhaald.

### Wanneer stellen we de huurder aansprakelijk?

Er kunnen zich verschillende situaties voordoen:

1. er is schade ontstaan aan het gebouw en de inventaris;
2. er is schade ontstaan aan eigendommen van een medewerker;
3. er is letsel bij de medewerker ontstaan door fysiek geweld;

### Hoe stellen we de huurder aansprakelijk?

#### \* Situatie 1:

Is er schade aan ons gebouw en/of de inventaris? Meld dit dan bij de bedrijfspandbeheerder. Als de schade voortvloeit uit 'moedwillige vernieling' kunnen we de schade niet via onze verzekering laten vergoeden. De huurder moet hier dan door middel van een brief rechtstreeks voor aansprakelijk worden gesteld. De correspondentie sla je op in het leefbaarheidsdossier van de huurder.

#### \* Situatie 2:

Ontstaat tijdens het werk schade aan de eigendommen van de medewerker? Dan is het nodig dat de medewerker ons schriftelijk aansprakelijk stelt. Portaal heeft een aansprakelijkheidsverzekering. De medewerker volgt de stappen omschreven in de processenportal, onder de noemer 'afhandelen verzekerde schade'. Medewerkers van aannemers/onderaannemers stellen hun eigen werkgever schriftelijk aansprakelijk.

#### \* Situatie 3:

Is er sprake van fysiek geweld met lichamelijk letsel bij de medewerker? Dan meldt de medewerker dit bij zijn team en bij de afdeling HRM. De HRM-adviseur of een betrokken teamlid vult samen met de medewerker het bedrijfsongevallenformulier in en gaat na welke schade door welke instantie/verzekeraar wordt vergoed. De leidinggevende stelt de manager volkshuisvesting en/of raad van bestuur op de hoogte. De medewerker stelt Portaal formeel aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het incident. De afdeling HRM behandelt de aansprakelijkheidsstelling (doorleiding naar de verzekeraar) en informeert de medewerker. De correspondentie wordt opgeslagen in het personeelsdossier van de medewerker. Vervolgens zoekt HRM uit of er gebruik gemaakt kan worden van de mogelijkheid om de schade op de huurder te verhalen (regres).

### Aangifte doen!

Als Portaal een actie start om schade te verhalen, wordt er aangifte gedaan door de betrokken medewerker of door Portaal. Als hij daar ondersteuning bij nodig heeft, kan hij terecht bij zijn team of iemand van juridische zaken (of een combinatie). Alle gemaakte kosten worden vergoed door Portaal.

## 6. Opvang en nazorg

Een agressie-incident of voorval kan veel impact en gevolgen hebben. De opvang vlak na een voorval is dus van groot belang. Dit betreft medewerkers die direct te maken hebben met de agressie, maar ook omstanders zoals collega's of huurders die toevallig ook aanwezig waren.

### 6.1 Zorg voor de medewerker

Wanneer een medewerker met agressie te maken heeft is nazorg van groot belang. Zorg dat het binnen een team duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de nazorg. In het algemeen moeten de volgende stappen worden doorlopen na een incident:

1. De medewerker stelt zijn team en de agressiecoördinator zo snel mogelijk op de hoogte van het voorval. Het agressieformulier wordt zo spoedig mogelijk ingevuld.
2. Ondertussen zorgen direct aanwezige collega's dat de betrokken medewerker even afstand van zijn of haar werk kan nemen en verhaal doet. Wanneer de collega hier behoefte aan heeft kan hij zijn werkzaamheden voor die dag meteen stopzetten. Aanwezige collega's helpen met het verzetten van bestaande afspraken.
3. De medewerker of iemand uit zijn team brengt HRM door middel van een telefoontje of e-mail op de hoogte van het incident. De aangewezen HRM-collega zal binnen een dag contact opnemen met de collega om het incident te bespreken.
4. Een aangewezen collega onderhoudt contact met de medewerker en maakt zo snel mogelijk een afspraak om de situatie te bespreken en afspraken te maken over de toekomst.
5. In het opvolgende gesprek met het teamlid en andere betrokken collega's wordt enerzijds de sanctie voor de huurder bepaald en anderzijds wordt besproken wat de medewerker nodig heeft om zich veilig te voelen op de werkvloer. Eventueel wordt hier een HRM-adviseur bij betrokken.
6. De afspraken uit het gesprek worden door het teamlid opgeschreven en ter bevestiging naar de medewerker gemaild. Ook HRM ontvangt een kopie voor het personeelsdossier.
7. Het teamlid en eventueel de medewerker bespreekt het incident in het team en komt hier eerst na een maand en vervolgens een half jaar later nogmaals op terug.

#### Flexibel team

De sociaal beheerder en de agressiecoördinator zijn twee functies die extra taken hebben bij agressie. Verder speelt het gehele team een belangrijke rol door klaar te staan, advies te geven of bijvoorbeeld door mee te gaan naar de politie of de rechtbank.

Door de nieuwe manier van werken is het steeds minder vanzelfsprekend dat iemands directe leidinggevende of team in de buurt is. In plaats daarvan werk je met een flexibel team, met verschillende soorten collega's. Bij een agressie incident is het van groot belang dat dit flexibele team klaarstaat om collega's bij te staan en op te vangen.

Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de op dat moment aanwezige collega's om in te springen bij de noodzakelijke praktische zaken. Denk daarbij aan vervoer naar huis regelen, assisteren bij aangifte, het invullen van formulieren of het regelen van vervanging. Mocht er onmiddellijk aangifte worden gedaan dan staat er altijd een collega klaar ter ondersteuning.

#### Bedrijfs hulpverlening

**Zijn er gewonden? Roep dan zo snel mogelijk de hulp van een Bedrijfs hulpverlener (BHV-er) in of bel 112.**

De ingeseinde HRM collega zal er op toezien dat - wanneer daar behoefte aan is - slachtofferhulp, de Arbo-dienst of een andere vorm van ondersteuning wordt ingeschakeld om het incident op een gezonde manier te verwerken.

### 6.2 Zorg voor omstanders

Niet alleen de directe slachtoffers hebben hulp nodig tijdens of na een incident. Andere collega's en huurders moeten ook opgevangen worden.

**Collega's** – collega's die getuige waren van het incident worden betrokken bij de nabespreking van het incident en op een later moment blikken zij hier nogmaals op terug.

**Huurders** – tijdens een incident is het belangrijk dat andere huurders zo snel mogelijk naar een andere ruimte worden gebracht.

#### **EEN LUISTEREND OOR**

##### **Luister; oordeel niet**

Het gaat er om dat een slachtoffer zijn verhaal kan doen. Het is niet aan jou om meteen te bepalen of iets 'fout' of 'goed' was.

##### **Neem je collega serieus**

Maak geen grappen over het incident en maak het ook niet kleiner dan het is.

Vang je collega op, stuur hem niet naar huis  
Door de medewerker naar huis te sturen kan hij of zij zich in de steek gelaten voelen. Breng het gezin eventueel ook op de hoogte van het incident.

##### **Praat**

Zorg dat er vlak na het incident, maar ook op later moment nog over gesproken wordt

##### **Bied deskundige hulp aan**

Zorg dat het slachtoffer bewust is van de mogelijkheid om deskundige hulp te krijgen voor verwerking. Dit kan in samenwerking met HRM.

## 7. Hoe registreer ik een incident

(zie DE- handleiding 'Agressiemelding opvoeren')

Zoekopdracht: "agressie melding opvoeren" intypen op Sharepoint of de I-schijf.

Datum van invullen: .... / ..... / .....

## 8. Agressieregistratieformulier

Met dit formulier leggen we alle agressie incidenten (van categorie C t/m E) vast die Portaal medewerkers zijn overkomen. Dit formulier kun je vinden in Talent en Salaris. **Vul het zo compleet mogelijk in en stuur het op naar HRM, de betrokken sociaal beheerder en de agressiecoördinator. Sla het bij voorkeur ook op in het leefbaarheidsdossier van de huurder in DE.** Dit formulier dient als archief, bewijs en is ook een moment voor jezelf om even stil te staan bij wat jou is overkomen. Twijfel niet als je merkt dat het voorval meer met je doet dan gedacht: trek aan de bel!

### Persoonlijke gegevens medewerker

Naam: .....  
Functie: .....  
Andere betrokkene(n) .....

### Dag, datum en plaats (incident)

Dag: ..... Datum: ..... Plaats: .....

### Waar vond het incident plaats?

- ☐ Kantoor vestiging
- ☐ Bij tegenpartij thuis
- ☐ In de wijk
- ☐ Huisadres medewerker
- ☐ In directe omgeving kantoor
- ☐ Anders, namelijk .....

### Naam en (evt.) adres tegenpartij

Naam: .....  
Adres: .....  
Huurder? JA / NEE

### Naam en (evt.) adres tegenpartij

Naam: .....  
Adres: .....  
Huurder? JA / NEE

### Naam en (evt.) adres getuige(n)

Naam: .....  
Adres: .....  
Huurder? JA / NEE

### Naam en (evt.) adres getuige(n)

Naam: .....  
Adres: .....  
Huurder? JA / NEE

**Soort ongewenst gedrag:**

- ☐ Schelden
- ☐ Schreeuwen
- ☐ Intimidatie (onder druk zetten)
- ☐ Dreigen met slaan of schoppen
- ☐ Dreigen met een wapen/voorwerp (mes, pistool, andere voorwerpen)
- ☐ Verbale seksuele intimidatie
- ☐ Fysieke seksuele intimidatie
- ☐ Vastpakken bij arm, kleding en of keel
- ☐ Bedreiging via elektronische middelen
- ☐ Discriminerende opmerkingen (ras, sekse, religie, seksuele geaardheid)
- ☐ Slaan of schoppen
- ☐ Anders, nl. ....

**Soort ongewenst gedrag:**

- ☐ Frustratie: betrokkene reageerde zich af omdat hij/zij niet zijn/haar zin kreeg.
- ☐ Agressie: betrokkene gebruikte agressie als dwangmiddel om zijn/haar zin gerealiseerd te krijgen.
- ☐ Onbekend/willekeurig: agressie heeft onbekende oorzaak.
- ☐ Anders, nl. ....

**Omschrijf het incident in eigen woorden:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Is er politie bij gekomen:** ☐ ja ☐ nee

**Actie politie?** ☐ ja ☐ nee, namelijk .....

**Is er aangifte bij de politie gedaan?** ☐ ja ☐ nee

**Overweeg je dit nog te doen in de toekomst?** ☐ ja ☐ nee

**Is er schade?** ☐ ja ☐ nee

☐ Lichamelijk letsel, namelijk .....

☐ Psychisch letsel, namelijk .....

☐ Materiële schade, namelijk .....

☐ Arbeidsongeschiktheid, namelijk .....

**Mogelijke acties Portaal naar derden?**

- ☐ Registreren
- ☐ Belverbod
- ☐ Waarschuwingsbrief
- ☐ Gesprek met cliënt (ordegesprek met schriftelijk bevestiging)
- ☐ Aangifte bij politie
- ☐ Verhalen van schade
- ☐ Toegang tot gebouw ontzeggen
- ☐ Geen contact meer (voorwaardelijk)
- ☐ Anders, nl. ....

## 9. Checklist voor medewerker, sociaal beheer en leidinggevende

**Medewerker** = collega die slachtoffer is van emotionele of agressieve huurder

**Team** = zelfsturend team waar medewerker bij hoort

**Teamlid** = (vooraf bepaald) maatje binnen team dat verantwoordelijkheid draagt voor aangeslagen collega wat betreft ondersteuning, advies en zorg na een incident

**Agressiecoördinator** = ziet erop toe dat alle acties van de checklist worden doorgelopen. (Kan eventueel tegelijkertijd ook de rol van 'maatje' op zich nemen)

| Dag van het incident                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Actie                                                                                                   | Check? |
| Informeren sociaal beheerder                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Medewerker of teamlid                                                                                   |        |
| Zorgen voor de eerste opvang van betreffende medewerker                                                                                                                                                                                                                                                              | Aanwezige collega's + team                                                                              |        |
| Overleg over benodigde opvolging/sanctie en bepalen welke maatregel er wordt genomen tegen de betreffende huurder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen;</li> <li>• Ordegeregeld;</li> <li>• Waarschuwingbrief;</li> <li>• Verbod toegang gebouwen voor 3 of 6 maanden;</li> <li>• Huuropzegging</li> </ul> | Medewerker, teamlid en sociaal beheerder                                                                |        |
| Opvolging bespreken met team                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Medewerker en/of teamlid                                                                                |        |
| Aangifte doen (evt) (op adres van Portaal)                                                                                                                                                                                                                                                                           | Medewerker, eventueel samen met teamlid                                                                 |        |
| Inlichten collega's (bijvoorbeeld: betrokken collega's van team, KCC, VOC op de hoogte brengen van incident en de gevolgen)                                                                                                                                                                                          | Medewerker en/of teamlid                                                                                |        |
| Inlichten externen (bijvoorbeeld: wijkagent, welzijn, gemeente op de hoogte stellen)                                                                                                                                                                                                                                 | Medewerker en/of teamlid                                                                                |        |
| Check of de huurder nog toekomstige afspraken met collega's heeft staan                                                                                                                                                                                                                                              | Medewerker en/of teamlid                                                                                |        |
| Meld incident bij HRM                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Medewerker zelf en/of betrokken teamlid                                                                 |        |
| Zorg dragen dat de werkzaamheden van die dag worden overgedragen (indien nodig)                                                                                                                                                                                                                                      | Agressiecoördinator en/of teamlid                                                                       |        |
| Eén dag na het incident                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                         |        |
| Check of de medewerker ondersteuning nodig heeft bij het verwerken van het incident                                                                                                                                                                                                                                  | Agressiecoördinator en/of teamlid                                                                       |        |
| Afspraken maken met medewerker over verder invulling van werk (wel of niet klantcontact, andere werklocatie, workload) voor de korte termijn.                                                                                                                                                                        | Agressiecoördinator en/of teamlid                                                                       |        |
| Vul het agressieformulier in en stuur het op naar de sociaal beheerder en HRM                                                                                                                                                                                                                                        | Medewerker                                                                                              |        |
| Agressieformulier in leefbaarheidsdossier (DE) van agressor zetten                                                                                                                                                                                                                                                   | Sociaal beheerder                                                                                       |        |
| Verstuur waar nodig de brief naar de agressor (moet zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier dagen)                                                                                                                                                                                                                   | Sociaal beheerder, ondertekend door agressiecoördinator of in sommige gevallen manager volkshuisvesting |        |

| Omschrijving                                                                                                         | Actie door                        | Check? |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|
| Eén week na het incident                                                                                             |                                   |        |
| Navragen bij de medewerker hoe het met hem/haar gaat en met de invulling van de werkzaamheden; vervolgspraken maken. | Teamlid                           |        |
| Team inlichten over de laatste stand van zaken                                                                       | Teamlid of medewerker             |        |
| Eén maand na het incident                                                                                            |                                   |        |
| Informeren bij de medewerkers hoe het gaat (zet dit in je agenda)                                                    | Agressiecoördinator en/of teamlid |        |
| Samen met het team (inclusief slachtoffer) reflecteren op het incident bij intervisie                                | Agressiecoördinator               |        |
| Een half jaar na het incident                                                                                        |                                   |        |
| Informeren bij medewerker hoe het gaat (zet dit in je agenda)                                                        | Teamlid                           |        |

## 10. Voorbeeldbrieven

Je vindt alle brieven in DE.

**a. Waarschuwingsbrief** (als gevolg van 1e of 2e incident, of als herinnering)



**Naam**  
**Adres Huisnummer**  
**Postcode Woonplaats**

**Datum**  
<Datum\_poststuk>

**Betreft**  
<Betreft>

**Ons kenmerk**  
<Behandelaar>

**Behandeld door**  
<Behandelaar\_naam>  
<Behandelaar\_telefoon>

**a. Waarschuwingsbrief** (als gevolg van 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> incident, of als herinnering)

Geachte **heer/ mevrouw; naam**,

Op (**datum incident**) was u bij ons kantoor. Tijdens uw bezoek (**beledigde en bedreigde**) (**wees waar mogelijk specifiek**) u één van onze medewerkers. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Of

Op (**datum**) bezocht een van onze medewerkers uw woning. Tijdens dat bezoek (**beledigde/discrimineerde**) (**wees zo specifiek mogelijk**) u hem/haar. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

Of

Op (**datum**) had u een telefoongesprek met een van onze medewerkers. Tijdens dat gesprek (**beledigde en bedreigde**) (**wees zo specifiek mogelijk**) u hem/haar. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

### Gevolgen

Uw gedrag is ontoelaatbaar. We zijn van mening dat geen enkele reden ooit aanleiding mag zijn voor het agressieve gedrag dat u vertoonde. (**Als de aangeschrevene een huurder betreft** → "Op grond van de wet, de huurovereenkomst en de Algemene Huurvoorwaarden bent u onder meer gehouden om u als goed huurder te gedragen. Door uw gedrag handelt u aantoonbaar niet als een goed huurder.") We moeten er op kunnen vertrouwen dat we ons werk in een veilige omgeving kunnen uitoefenen. Ook moeten we erop kunnen rekenen dat u ons geen geweld aandoet en/of bedreigt. Gelet op het voorgaande stellen we u hierbij in gebreke en vragen we u onmiddellijk een einde te maken aan uw agressieve gedrag. U krijgt van ons de kans om uw relatie met onze medewerkers te herstellen door voortaan op normale toon met ons te praten en u te gedragen als een goed huurder.

### Opnieuw ontoelaatbaar gedrag

Als u opnieuw agressief bent, heeft dit gevolgen voor u. Zo kunnen we overwegen u de toegang tot dit kantoor en elk ander kantoor van Portaal te ontfeggen. Het kan ook gevolgen hebben als wij bij iets moeten komen repareren. Het kan dan langer duren

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
I [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

< VERVOLG >

**a. Waarschuwingbrief** (als gevolg van 1e of 2e incident, of als herinnering)



omdat wij altijd met twee monteurs moeten komen. Tenslotte kunnen wij u verbieden om ons nog te bellen. U kunt dan alleen een mail of een brief sturen. Wij gaan ervan uit dat u het zover niet laat komen.

Als u het niet eens bent met de gang van zaken, kunt u een klacht indienen. Meer informatie vindt u op onze website [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl).

Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen? Dan kunt u contact met mij opnemen. U kunt mij bereiken via telefoonnummer ([telefoonnummer](tel:0800-7678225)) of via het algemene e-mailadres van Portaal ([info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)) ter attentie van mij.

Om er zeker van te zijn dat deze brief u bereikt, sturen we u deze ook per aangetekende post.

Met vriendelijk groet,

<Ondertekenaar\_naam>  
Agressiecoördinator of sociaal beheerder

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
I [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

## b. Uitnodiging ordegesprek



Naam  
Adres Huisnummer  
Postcode Woonplaats

Datum  
<Datum\_poststuk>

Betreft  
<Betroft>

Ons kenmerk  
<Behandelaar>

Behandeld door  
<Behandelaar\_naam>  
<Behandelaar\_telefoon>

### b. Uitnodiging ordegesprek

Geachte heer/ mevrouw **naam**,

Op (datum incident) was u bij ons op kantoor. U (uitte toen bedreigende taal naar en/of anders) een van onze medewerkers. We moeten er op kunnen vertrouwen dat we ons werk veilig kunnen uitoefenen. Ook moeten we erop kunnen rekenen dat u ons geen geweld aandoet of bedreigt. Uw gedrag is ontoelaatbaar en we willen daarover met u in gesprek. Daarover gaat deze brief.

Onze medewerkers doen er alles aan om beleefd en respectvol en volgens onze kernwaarden (*open, toegewijd, zelfbewust en betrouwbaar*) met u om te gaan. Van onze huurders verwachten we dat dit wederzijds is. Dat betekent dat u en wij op normale wijze met elkaar omgaan en elkaar correct behandelen.

#### Uitnodiging gesprek

We nodigen u uit voor een gesprek op (datum gesprek) om (tijdstip) uur, om het incident tussen u en onze medewerker verder te bespreken.

Bij dit gesprek zijn aanwezig (namen medewerkers en functie).

#### Locatie gesprek

U kunt zich voor dit gesprek melden bij de receptie. Het adres is (adres).

Aan de medewerker van de receptie kunt u aangeven dat u een afspraak heeft met (namen medewerkers).

Heeft u vragen? Dan kunt u contact met ons opnemen. U bereikt ons via telefoonnummer (telefoonnummer).

Om er zeker van te zijn dat deze brief u bereikt, sturen we u deze ook per aangetekende post.

Met vriendelijk groet,

<Ondertekenaar\_naam>  
Agressiecoördinator of sociaal beheerder

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E info@portaal.nl  
I www.portaal.nl

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

### c. Brief na afloop van een orde gesprek



Naam  
Adres Huisnummer  
Postcode Woonplaats

Datum  
<Datum\_poststuk>

Betreft  
<Betreft>

Ons kenmerk  
<Behandelaar>

Behandeld door  
<Behandelaar\_naam>  
<Behandelaar\_telefoon>

#### c. Brief na afloop van een orde gesprek

Geachte heer/mevrouw **naam**,

Afgelopen (dag/datum) heeft een gesprek gehad met (auteur brief en evt collega). Aanleiding voor dit gesprek was (de bedreiging van onze collega op ons kantoor en/of anders...) op (datum). Hierbij bevestig ik dat ons gesprek heeft plaatsgevonden en vat ik samen wat we besproken hebben. Op (datum) (omschrijving incident). Onze collega (naam) is (hier erg van geschrokken). In ons gesprek gaf u aan dat (excuses huurder) en heeft u beloofd om onze medewerkers voortaan met respect te behandelen. Hieronder staan concreet de afspraken die we met u hebben gemaakt:

- ◇ ...
- ◇ ...
- ◇ ...

#### In strijd handelen met gemaakte afspraken

Wanneer u zich niet aan onze afspraken houdt of onze medewerkers nogmaals agressief of onjuist bejegend worden zullen we overwegen om u de toegang tot onze kantoren te ontfeggen. In deze situatie gaan we ook voorwaarden aan onze dienstverlening stellen om onze medewerkers te beschermen. Daar kunnen ook nog andere passende maatregelen bijkomen.

#### Vragen?

We bedanken u voor het gesprek en hopen vanaf nu op een prettige relatie en nakoming van de gemaakte afspraken. Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen of opmerkingen dan kunt u schriftelijk of telefonisch reageren. E-mails kunnen naar [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl) ter attentie van mij. Wilt u telefonisch reageren dan kunt u mij via de klantenservice bereiken (0800 - 767 82 25 of via mobiel: 0318-89 89 89 )

Om er zeker van te zijn dat deze brief u bereikt, sturen we u deze ook per aangetekende post.

Met vriendelijk groet,

<Ondertekenaar\_naam>  
Agressiecoördinator of sociaal beheerder

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
I [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

#### d. Brief naar huurder over toegangsverbod en beëindiging dienstverlening

(brief voor niet-huurder staat op de volgende pagina)



**Naam**  
**Adres Huisnummer**  
**Postcode Woonplaats**

Datum  
<Datum\_poststuk>

Betreft  
<Betreft>

Ons kenmerk  
<Behandelaar>

Behandeld door  
<Behandelaar\_naam>  
<Behandelaar\_telefoon>

d. Brief naar **huurder** over toegangsverbod en beëindiging dienstverlening (brief voor niet-huurder staat op de volgende pagina)

Geachte heer/mevrouw **naam**,

Op (**datum incident**) was u bij ons kantoor. Tijdens uw bezoek (**bedreigde/viel aan**) (**omschrijf de dreiging zo precies mogelijk: wat, waar, wanneer**) u een van onze medewerkers.. We hebben (**toen/eerder**) aangegeven dat we agressie niet accepteren, maar u bent niet tot inkeer gekomen. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

**OF**

Op (**datum**) bezocht een van onze medewerkers uw woning. Tijdens dat bezoek (**beledigde en bedreigde**) u onze medewerker (**omschrijf de dreiging zo precies mogelijk: wat, waar, wanneer**). In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

**OF**

Op (**datum**) had u een telefoongesprek met een van onze medewerkers. Tijdens dat gesprek (**beledigde en bedreigde**) u onze medewerker. (**omschrijf de dreiging zo precies mogelijk: wat, waar, wanneer**). (**Naam**) was daarvan getuige (**eventueel**). In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

#### Gevolgen

We staan niet toe dat u zulke bedreigingen uit. Op grond van de wet, de huurovereenkomst en de Algemene Huurvoorwaarden bent u onder meer gehouden om u als goed huurder te gedragen. Met uw gedrag doet u echter het tegenovergestelde. Daarom (**overweeg ik om bij de politie aangifte te doen/deed ik bij de politie aangifte**) van uw bedreigingen.

Ik vraag u om deze week contact met mij op te nemen om afspraken te maken over (**reden noemen**): excuses, vergoeden schade, afspraken dat dit niet meer voorkomt+ duur van sancties.

Door uw gedrag zullen we u in ieder geval voor nader te bepalen tijd verbieden onze kantoren binnen te komen. Zo willen we voorkomen dat u opnieuw agressief gedrag vertoont. Het gaat om onze kantoren aan:

- Beneluxlaan 9, te Utrecht
- ...., te Leiden - etc etc

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E info@portaal.nl  
I www.portaal.nl

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

< VERVOLG >

**d. Brief naar huurder over toegangsverbod en beëindiging dienstverlening**



Komt u zonder onze toestemming toch een van onze panden binnen? Dan nemen wij meteen contact op met de politie. Onze medewerkers weten dat zij geen contact meer met u mogen hebben, tenzij u een afspraak heeft. Totdat we afspraken hebben gemaakt, verlenen we u alleen de hoognodige (onderhouds)diensten en dat zal onder strenge voorwaarden zijn.

**Contact opnemen**

Ik verwacht dat u deze week contact met mij opneemt om een afspraak voor een gesprek te maken. In dat gesprek maken we afspraken over (reden noemen); excuses, vergoeden schade, afspraken dat dit niet meer voorkomt + termijn van sancties.

U kunt mij bereiken via telefoonnummer (telefoonnummer).

U ontvangt deze brief aangetekend met bericht van ontvangst. We sturen deze brief ook met de gewone post naar u toe.

[Optioneel: Het hoofd van de plaatselijke politie ontvangt een afschrift van deze brief.]

Met vriendelijke groet,

Naam (manager volkshuisvesting)

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
I [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

#### d. Brief naar niet-huurder over toegangsverbod en aanpassing dienstverlening (uiterste maatregel)



Naam  
Adres Huisnummer  
Postcode Woonplaats

Datum  
<Datum\_poststuk>

Betreft  
<Betreft>

Ons kenmerk  
<Behandelaar>

Behandeld door  
<Behandelaar\_naam>  
<Behandelaar\_telefoon>

#### d. Brief naar **niet-huurder** over toegangsverbod en aanpassing dienstverlening (uiterste maatregel)

Geachte heer/mevrouw **naam**,

Op (datum incident) was u bij ons kantoor. U sprak daar met ( naam of omschrijving medewerker ) Tijdens uw bezoek gedroeg u zich agressief. ( Omschrijving dreiging/agressie ). Het was helaas niet de eerste keer dat u agressie toonde richting onze medewerkers. ( **Data en gebeurtenissen van eerdere incidenten noemen en kort toelichten** ) In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.

#### Gevolgen

Agressief gedrag richting onze medewerkers is nooit toegestaan. Daarom deed ( ik/Portaal ) bij de politie aangifte van uw gedrag.

Door uw gedrag zullen we u vanaf nu tot nader te bepalen tijd verbieden onze kantoren binnen te komen. Zo willen we voorkomen dat u opnieuw agressief bent tegen onze medewerkers. Het gaat om *al* onze kantoren *en* wijkkantoren in Amersfoort, Arnhem, Nijmegen, Leiden en Utrecht.

Contact zoeken via de telefoon is ook verboden. Wanneer u ons wilt bereiken kunt u ons per brief of e-mail aanschrijven.

#### Toch naar kantoor?

Komt u zonder onze toestemming toch een van onze panden binnen? Dan zullen we de politie bellen om u te verwijderen. Overtreding van het pandverbod is dan strafbaar.

#### Contact

Wilt u ons iets vragen of meedelen? Dan kunt u mij bereiken via [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl).

Om er zeker van te zijn dat deze brief u bereikt, sturen we u deze ook per aangetekende post

Met vriendelijke groet,

Naam (manager volkshuisvesting)

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225  
F 0318-899000

E [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
I [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

Uitgave van Portaal  
Maart 2018

*Woningcorporatie Portaal bouwt aan kansrijke buurten  
waar je je thuis voelt. Wij werken in de regio's Amersfoort,  
Arnhem, Leiden, Nijmegen en Utrecht.*



Postadres: Postbus 2211 3500 GE Utrecht  
0800 767 8225  
[info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
[www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)