



# Protocol Agressie 2015

**Kindertuin Westzaan  
Zuideinde 22  
1551 EJ Westzaan**

## **1. Inhoud Protocol agressie & geweld van de Kindertuin**

<b>1. Inhoud Protocol</b>	<b>pagina 2</b>
<b>2. Inleiding en Aanleiding van dit protocol</b>	<b>pagina 3</b>
<b>3. Wat verstaan we onder agressie</b>	<b>pagina 3</b>
3a. verbaal geweld	pagina 3
3b. fysiek geweld	pagina 3
3c. discriminatie	pagina 3
4d. seksuele intimidatie	pagina 3
4e. overige intimidatie	pagina 3
<b>4. Hoe herken je agressie</b>	<b>pagina 4</b>
<b>5. Gedragsregels</b>	<b>pagina 4</b>
5a. gedragsregels medewerkers	pagina 4
5b. gedragsregels klanten/bezoekers	pagina 4
<b>6. Algemene uitgangspunten</b>	<b>pagina 4</b>
hoe te handelen bij agressie	pagina 5
6a. klant bezigt dreigende taal over telefoon	pagina 5
6b. klant bedreigt schriftelijk	pagina 5
6c. klant staat voor de deur en begint dreigend	pagina 5
6d. klant bedreigt je op de groep	pagina 5
6e. klant bedreigt je buiten werktijd	pagina 5
<b>7. Situaties met kinderen</b>	<b>pagina 6</b>
<b>8. Melden van een incident</b>	<b>pagina 6</b>
<b>9. Maatregelen</b>	<b>pagina 6</b>
<b>10. Gesprekken</b>	<b>pagina 6</b>
<b>Bijlage: Meldingsformulier Agressie en geweld</b>	<b>pagina 7+8</b>

## 2. Inleiding en Aanleiding van dit protocol

Naar aanleiding van de Arbo risico inventarisatie en teamvergaderingen zijn we een slag aan het maken bij de Kindertuin om procedures vast te leggen en verder te professionaliseren.

Agressie hoort niet bij ons werk was onze eerste gedachte. Toch zijn er dingen te bedenken die betrekking hebben op agressie in brede zin. Daarom is het goed om zaken te bespreken en te omschrijven in de relatie tussen personeel van de Kindertuin en klanten, zowel ouders als kinderen.

De Kindertuin is verantwoordelijk voor onder meer de wijze waarop medewerkers en klanten met elkaar omgaan en hecht er waarde aan dat iedere klant respectvol te woord wordt gestaan, waarop een medewerker ook een respectvolle benaderingen van de klant mag verlangen.

Wij hebben een aparte klachtenregeling wanneer een klant zich onheus bejegend voelt, zich benadeelt voelt of anderszins te kort gedaan voelt.

We vinden het van belang aandacht te besteden in dit protocol aan wat we preventief kunnen doen om ernstige agressie te voorkomen.

## 3. Wat verstaan we onder agressie

In dit protocol hanteren we de volgende definitie van agressie:

*Agressie is gedrag wat iemand inzet om - bewust of onbewust - iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen, en/of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is in dit soort situaties en roept gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid bij de ander op.*

We onderscheiden verschillende uitingsvormen van agressie.

### a. Verbaal geweld

Onder verbaal geweld verstaan we grof taalgebruik, schreeuwen, schelden, vernederen, treiteren, pesten en valse beschuldigingen.

### b. Fysiek geweld

Fysiek geweld kan gericht zijn tegen voorwerpen of tegen personen. We verstaan hier ook onder aan de ander zitten zonder dat dit gewenst is, waaronder duwen, trekken, slaan, vastgrijpen, vasthouden, schoppen, gooien met voorwerpen, vernielen van voorwerpen, fysiek hinderen, spugen, diefstal van eigendommen, verwonden, bijten of geven van kopstoot.

### c. Discriminatie

Discriminerende taal en onderscheid maken in sekse, huidskleur, naar leeftijd of geloofsovertuiging, seksuele geaardheid valt ook onder agressie.

### d. Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie verstaan we seksueel getinte opmerkingen, nafluiten, seksuele handtastelijkheden, gebruik van seksueel getinte teksten in sociale media, (seksuele) chantage, aanranding en verkrachting.

### e. overige intimidatie

Onder overige intimidatie verstaan we dreigen, bedreigen, onder druk zetten, chanteren, bekladden, dreigbrieven of berichten in sociale media, betrekken gezinsleden van persoon in kwestie, stalken, achtervolgen, bommelding of wapengebruik.

## 4. Hoe herken je agressie

Het voorkomen van agressie incidenten is van belang. Meestal is agressief gedrag van klanten een uiting van onmacht en/of frustratie. Dat is niet goed te praten, maar het is belangrijk verbale en non-verbale communicatie te herkennen als dat kan duiden op potentieel agressief gedrag.

We herkennen dan:

- Een rood gelaat
- Zichtbaar zweten
- Gebalde vuisten
- Verstrakt gezicht
- Grijnzend gezicht
- Overdreven- of gewelddadige bewegingen
- Stemverheffing
- Vlugge ademhaling
- Misprijzende blik
- Woedende oogopslag
- Zich persoonlijk opdringen

## 5. Gedragsregels

### a. Gedragsregels van medewerkers

Wij houden een aantal basisregels in acht bij contact met klanten, waarvan een preventieve werking kan uitgaan ter voorkoming van agressief gedrag van een klant

- wees vriendelijk en beleefd
- wees servicegericht; beantwoord vragen en los eventuele problemen zo snel mogelijk op
- luister naar de klant, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat er gewenst wordt door de klant en waar de behoefte het meeste ligt
- maak heldere afspraken en kom die ook na
- bied klanten hulp
- voer een gesprek waar mogelijk niet op de groep maar op de gang (ga niet uit het zicht van de kinderen of collega's)
- voer geen gesprekken met collega's over kinderen of ouders in het bijzijn van ouders en kinderen
- geef het goede voorbeeld
- geef je grenzen op tijd aan
- vraag hulp aan collega of verwijs door

### b. Gedragsregels klanten Kindertuin en \of bezoekers

Wij verwachten respectvol tegemoet getreden te worden door onze klanten en bezoekers. Bij onacceptabel- en/of grensoverschrijdend gedrag wordt de klant hier op aangesproken. Maatregelen beschrijven we aan de hand van situaties.

## 6. Algemene uitgangspunten

Bij agressief gedrag van een klant/ bezoeker passen wij de volgende gedragsregels toe:

- Blijf kalm en beleefd, maar wel een vastberaden houding aannemen
- Ga niet mee in emotie van de klant, ga niet terug schreeuwen of schelden
- Onderschat de klant niet, en ga geen discussie aan
- Hou voldoende fysieke afstand, kies positie zodat je klant kunt ontwijken
- Hou gebruiksvoorwerpen zoals potloden e.d. buiten bereik van klant
- Probeer zelf elke agressieve of provocerende houding te vermijden (gekruste armen, handen op de heupen gefixeerde oogopslag e.d.)
- Blijf integer, lieg nooit
- Praat op rustige toon
- Betrek klant bij het zoeken naar een oplossing, laat merken dat je luistert

- Zorg dat er een collega wordt gewaarschuwd
- Bel de meldkamer in ernstige gevallen zodat ze mee kunnen kijken
- Bel evt. 112 als het dusdanig bedreigend is
- Eigen veiligheid staat voorop. Laat de kinderen niet alleen

Wat te doen in bepaalde situaties met volwassen klanten/ ouders/ bezoekers:

**a. klant bezigt dreigende taal of schreeuwt aan de telefoon**

- geef aan dat je de klant niet kunt helpen als die zich zo opstelt  
*geen verbetering*
- waarschuw dat gesprek verbroken wordt als dreigen of schreeuwen niet stopt  
*geen verbetering*
- hang op
- zorg dat je hulp vraagt bij collega of bel leidinggevende
- meld het voorval
- maak een inschatting van volgende stap van de klant en anticipeer daar op
- informeer collega's

**b. de klant bedreigt schriftelijk en/of via sociale media en of mail, sms**

- meld het voorval bij leidinggevende
- in overleg melden bij politie
- maak een screenshot wanneer mogelijk en bewaar bewijsstukken

**c. de klant/ bezoeker staat aan de deur en begint al in de intercom met bedreigingen**

- laat klant buiten staan
- leg uit aan klant dat zijn gedrag niet gewenst is
- roep intussen hulp intern
- afhankelijk van reactie bel je politie of meldkamer van NVD met code van je pas en maak melding van letters BD. Zij weten dan dat ze mee moeten kijken via camerasysteem en roepen passende hulp in waar nodig

**d. klant bedreigt je in de groep**

- geef aan dat je de klant niet kunt helpen als hij /zij zich zo opstelt  
geen verbetering
- onderbreek het gesprek en vraag de klant het gebouw te verlaten
- ga in beeld staan van camera's  
klant doet dit niet
- waarschuw de NVD of bel 112
- waarschuw collega waar mogelijk in of rond het pand
- doe berichtje uit wanneer mogelijk in groepsapp
- bel leidinggevende
- blijf bij de kinderen

**e. klant bedreigt je buiten werktijd op straat of bij je thuis**

- zoek de confrontatie niet op
- blijf kalm
- bel de politie
- neem op met je dictafoon of film met camera (alleen geluid is ook voldoende)
- stel collega's op de hoogte
- overleg met leidinggevende wat te doen en huidige en eventuele volgende (te verwachten)situatie

## **7. Situaties met kinderen**

Dan zijn er nog situaties te bedenken met kinderen waarbij agressie kan voorkomen. Hierbij gelden zelfde preventieve- en gedragsregels ter voorkoming van escalatie.

Onacceptabel is voor ons het gedrag van een kind wanneer er uitlatingen gedaan worden die maken dat er voor andere kinderen een onveilige sfeer ontstaat.

Kinderen die over de grenzen van anderen gaan worden gecorrigeerd. Met name fysieke bedreiging is moeilijk te hanteren in de groep. Echter op een grote mond spreken wij kinderen ook aan.

Onacceptabel gedrag wordt met ouders besproken. Doet dit gedrag zich vaker voor en is het storend voor de groep dan zal dossier worden aangemaakt met o.a. turflijsten, observaties en gespreksnotities met ouders en kind en zou het kunnen zijn dat de plek door de Kindertuin voor het betreffende kind eenzijdig wordt opgezegd.

Meegewogen wordt de grens van aanspreekbaarheid van een kind, de gemoedstoestand van het kind en de achtergrond en context waarin het incident zich voordoet.

Voor de Kindertuin geldt dat het groepsbelang te allen tijde voor gaat op individuele belangen van kinderen. Zie hiervoor ook ons beleidsplan.

In dit kader zal bij aanmelding van gediagnosticeerde gedragsmoeilijke kinderen een uitgebreide intake plaatsvinden, informatie worden verzameld, contact gelegd worden met de betreffende school en houdt de Kindertuin zich het recht voor, al dan niet met een proefperiode, het kind wel of niet te plaatsen.

## **8. Melden van incidenten**

Het is voor ons belangrijk om de incidenten in beeld te krijgen. Daarom hebben we een formulier ontwikkeld, zoals het formulier dat wij gebruiken voor registratie van (bijna) ongelukken. Het was de inzet om e.e.a. te combineren, echter agressie is toch een andere tak van sport die speciale aandacht vraagt en dus een speciaal formulier.

## **9. Maatregelen**

Agressief en/of gewelddadig gedrag kunnen wij niet tolereren en zal worden gesanctioneerd. De sancties kunnen variëren, ingeschat naar aanleiding van de aard van het incident, of het vaker voorgekomen is en welke schade er is ontstaan.

De sancties waaraan gedacht kan worden zijn een schriftelijke waarschuwing, melding en/of aangifte bij de politie, ontzegging toegang tot het gebouw, opzegging van de kinderopvangplek van het kind, melding bij instanties.

Indien er schade is ontstaan zal een traject worden ingezet via de rechtsbijstand, dan wel via buro Slachtofferhulp en/of Politie aan het adres van de agressor.

## **10. Gesprekken**

Met betrokken medewerker wordt direct na het incident een gesprek gepland waarin medewerker zijn/haar verhaal kwijt kan aan de leidinggevende.

Volgend gesprek vindt de volgende werkdag van de medewerker plaats.

Binnen een maand vindt nog een gesprek plaats, in overleg en naar behoefte van de medewerker.

Via de arbodienst bestaat de mogelijkheid tot inschakelen van hulp.

Via slachtofferhulp zijn openingen voor gespecialiseerde zorg. Dit zal ook via de politie/wijkagent kunnen worden ingezet.

Wanneer er aanleiding voor is zal de betrokken agressor uitgenodigd worden een en ander toe te lichten. Dit hoeft echter niet door de leidinggevende van de Kindertuin te gebeuren, kan worden overlegd met de wijkagent en/of dienstdoende politieagent.

In het werkoverleg van de Kindertuin worden incidenten besproken.

Incidenten in het kader van dit protocol worden door de leidinggevende gebundeld en vastgelegd. Vervolgens kan dit worden meegenomen in de RIE van de Kindertuin.

De behoefte aan trainingen naar aanleiding van incidenten zal worden besproken in de werkoverleggen en losgekoppeld van de betrokken medewerker, maar breed getrokken om het draagvlak te vergroten en de saamhorigheid binnen het team te bevorderen.



## Meldingsformulier AGRESSIE EN/OF GEWELD

( in te vullen door betrokken medewerker van de Kindertuin met leidinggevende)

Naam betrokkene:	
Datum incident:	
Locatie van het incident:	
Tijdstip van het incident:	
Ingevuld door:	Invuldatum:

Het incident betreft (omcirkel wat van toepassing is):

Verbale agressie aan telefoon/ (verbale) agressie gericht tegen medewerker(s)/ (verbale) agressie gericht tegen materialen/ dreiging met geweld/ discriminatie/ anders:

Concreet werd het volgende gedrag vertoond door agressor (kruis aan wat van toepassing is):

- pesten, schelden, treiteren, verwijten maken etc.
- discrimineren
- dreigen in het algemeen
- dreigen met geweld
- dreigen met voorwerp (bv. "ik steek je neer")
- smijten met deuren, papieren e.d.
- (poging tot) vernieling
- seksistische opmerkingen
- handtastelijkheden
- seksueel getinte toenadering
- diefstal
- anders, namelijk:

Omschrijving incident in eigen woorden zo objectief mogelijk:

Wat was de aanleiding van het incident?



Wat heb je zelf gedaan in deze situatie?
Is er assistentie gevraagd (omcirkel wat van toepassing is): ja/ nee
Van wie werd assistentie gevraagd?
Is er assistentie gekregen?
Is er aangifte gedaan (omcirkel wat van toepassing is) ja / nee
Door wie is aangifte gedaan?
Zijn er gegevens bekend van agressor, zo ja noteer naam, adres etc.
Was er sprake van recidive? Ja/ nee
Is er schade ontstaan? (persoonlijk letsel of materiele schade, arbeidsongeschiktheid ed.)
Welke acties zijn ondernomen?
Is er advies ingewonnen bij de politie?
Wordt advies overgenomen?
Welke maatregel(en) worden getroffen?
Welke behoefte heeft betrokken medewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Gesprek met leidinggevende</li> <li><input type="radio"/> Aangifte politie</li> <li><input type="radio"/> Vergoeding schade</li> <li><input type="radio"/> Ondersteuning Slachtofferhulp</li> <li><input type="radio"/> Anders, nl:</li> </ul>
Andere zaken die niet aan bod geweest zijn maar wel van belang om dit incident goed te beoordelen: