

# AGRESSIE OP DE BOUW



## ESCALATIELADDER

> [DURAVERMEER.NL](https://www.duravermeer.nl)



**DURAVERMEER**

# INLEIDING

Steeds vaker komen wij op onze projecten in aanraking met verschillende vormen van agressie. Bij Dura Vermeer streven we naar een veilige werkomgeving en is het welzijn van onze collega's het allerbelangrijkste.

De verschillende vormen van agressie zijn inzichtelijk gemaakt en vertaald naar een heldere escalatieladder met bijbehorende protocollen. Deze geven duidelijk aan hoe we handelen bij iedere vorm van agressie of geweld. Snel, zorgvuldig en passend bij de situatie.

Elk protocol beschrijft per situatie de stappen die genomen moeten worden bij agressie en geweld, evenals de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen. Bevind jij je in één van deze situaties of twijfel je hierover? Neem in alle gevallen direct contact op met jouw projectleider en/of leidinggevende. Samen zorgen we voor een veilige werkomgeving.

# INHOUD



# 1. VERBAAL GEWELD

(SCHELDEN, BELEDIGEN, DREIGEN ZONDER DIRECT GEVAAR)

## STAP 1: DE-ESCALEREN

- Blijf kalm, stel grenzen en probeer de situatie te neutraliseren.
- Indien mogelijk, situatie beëindigen door weg te lopen.
- Direct melden bij eigen leidinggevende.



## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Registratie in de SAVE-app.
- Meldt incident aan projectleider.



## STAP 3: PROJECTLEIDER EN OPDRACHTGEVER

- Projectleider bespreekt situatie met opdrachtgever.
- Projectleider bepaalt in overleg met opdrachtgever welke sancties er worden opgelegd. Opvolging/terugkoppeling verwerken in de SAVE-app.
- Leidinggevende blijft betrokken bij het welzijn van de medewerker en bij de terugkoppeling.



## STAP 4: JURIDISCHE STAPPEN BIJ (ERNSTIGE) DREIGING

- Politie inschakelen bij ernstige bedreiging.
- Mogelijke aangifte (dit kan zonder vermelding van eigen persoonsgegevens) en huisverbod via opdrachtgever.



## ZORG EN NAZORG

- De leidinggevende plant vervolgens op korte termijn (binnen 5 werkdagen) een vervolgesprek met de medewerker.
- Bedrijfsmaatschappelijk werk of vertrouwenspersoon beschikbaar.

# 2. FYSIEK GEWELD

(DUWEN, SLAAN, DREIGEN MET- OF GOOIEN VAN VOORWERPEN)

## STAP 1: DIRECT IN VEILIGHEID BRENGEN

- Situatie verlaten, collega's waarschuwen.
- Bij direct gevaar en/of letsel direct 112 bellen.
- Informeer direct de leidinggevende.



## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Registratie in de SAVE-app en melding aan projectleider.



## STAP 3: PROJECTLEIDER EN OPDRACHTGEVER

- Bespreken incident en bepalen sancties.
- Leidinggevende blijft betrokken bij het welzijn van de medewerker en bij de terugkoppeling.



## STAP 4: AANGIFTE BIJ POLITIE

- Aangifte bij politie (dit kan zonder vermelding van eigen persoonsgegevens) en vervolging.



## ZORG EN NAZORG

- De leidinggevende plant vervolgens op korte termijn (binnen 5 werkdagen) een vervolgesprek met de medewerker.
- HR en bedrijfsarts beoordelen werkgeschiktheid en herstel.
- Psychosociale ondersteuning en nazorgtraject mogelijk.
- Leidinggevende houdt vinger aan de pols bij de medewerker qua opvolging en herstel (dit wordt besproken en vastgelegd op basis van behoefte medewerker > maatwerk)

# 3. MENTALE AGRESSIE

(INTIMIDATIE, STALKING, LANGDURIGE TREITERIJEN)

## STAP 1: GRENZEN STELLEN EN REGISTREREN

- Duidelijk maken aan de bewoner dat gedrag onacceptabel is.
- Informeer direct de leidinggevende.
- Documentatie bijhouden.
- Alle correspondentie met bewoner vastleggen in Cobee.



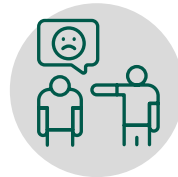
## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Meldt incident aan projectleider.
- Registratie in de SAVE-app.
- Indien gewenst inschakelen juridische ondersteuning.



## STAP 3: PROJECTLEIDER EN OPDRACHTGEVER

- Mogelijk sancties en verdere stappen vanuit opdrachtgever naar bewoner.
- Leidinggevende blijft betrokken bij het welzijn van de medewerker en bij de terugkoppeling.



## STAP 4: JURIDISCHE STAPPEN BIJ AANHOUDENDE INTIMIDATIE

- Aangifte (dit kan zonder vermelding van eigen persoonsgegevens) of melding bij politie indien dreiging of stalking.



## ZORG EN NAZORG

- De leidinggevende plant vervolgens op korte termijn (binnen 5 werkdagen) een vervolgesprek met de medewerker.
- Vertrouwenspersoon en externe psychologische ondersteuning beschikbaar.
- Eventuele tijdelijke overplaatsing of aanpassing werkplek is bespreekbaar.
- Leidinggevende houdt vinger aan de pols bij de medewerker qua opvolging en ondersteuning (dit wordt besproken en vastgelegd op basis van behoefte medewerker > maatwerk)

# 4. VERWARDE PERSONEN

(PSYCHISCHE KLACHTEN, VERWARD GEDRAG, GEVAAR VOOR OMGEVING)

## STAP 1: SITUATIE INSCHATTEN EN KALM BLIJVEN

- Observeren en afstand houden.
- Bij direct gevaar 112 bellen.
- Informeer direct de leidinggevende.



## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Registratie in de SAVE app en melding aan projectleider.



## STAP 3: OPDRACHTGEVER EN HULPDIENSTEN BETREKKEN

- Indien nodig informeren van de wijkagent zodat deze actie kan ondernemen.
- Projectleider neemt contact op met opdrachtgever en draagt het over.
- Leidinggevende blijft betrokken bij het welzijn van de medewerker en bij de terugkoppeling.



## STAP 4: STRUCTURELE HULP INSCHAKELEN

- Opdrachtgever schakelt GGZ of maatschappelijk werk in, al dan niet in overleg met wijkagent.



## ZORG EN NAZORG

- *Training over omgaan met verwarde personen aanbieden.*
- *De leidinggevende plant vervolgens op korte termijn (binnen 5 werkdagen) een vervolgesprek met de medewerker.*
- *HR kan begeleiding of coaching inschakelen.*

# 5. SEKSUELE INTIMIDATIE

(ONGEPASTE OPMERKINGEN, HANDTASTELIJKHEDEN, SEKSUELE BEDREIGINGEN)

## STAP 1: GRENZEN STELLEN EN DE SITUATIE VERLATEN

- Direct verbaal duidelijk maken/benoemen dat gedrag onacceptabel is.
- Informeer direct de leidinggevende.
- Alle communicatie/correspondentie met bewoner vastleggen in Cobee.



## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Registratie in de SAVE app en melding aan projectleider.



## STAP 3: OPDRACHTGEVER EN/OF POLITIE INSCHAKELEN

- Projectleider bespreekt de situatie met de opdrachtgever.
- Leidinggevende blijft betrokken bij het welzijn van de medewerker en bij de terugkoppeling.
- Mogelijk aangifte (dit kan zonder vermelding van eigen persoonsgegevens) en juridische stappen tegen bewoner.



## ZORG EN NAZORG

- De leidinggevende plant vervolgens op korte termijn (binnen 5 werkdagen) een vervolgesprek met de medewerker.
- Vertrouwenspersoon en psychologische hulp beschikbaar.
- Begeleiding bij juridische stappen indien nodig.
- De leidinggevende begeleidt medewerker bij iedere stap in het proces en maken hier met de medewerker maatwerk afspraken over.

# 6. CYBERINTIMIDATIE

(DREIGEMENTEN, LASTER VIA SOCIALE MEDIA OF TELEFOON, STALKING OP AFSTAND)

## STAP 1: BEWIJSMATERIAAL VERZAMELEN EN MELDEN

- Screenshots en opnames maken, deze vastleggen in Cobee.
- Informeer direct de leidinggevende.



## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Registratie in de SAVE-app en melding aan projectleider.



## STAP 3: PROJECTLEIDER EN OPDRACHTGEVER

- Projectleider neemt contact op met opdrachtgever.
- Schriftelijke waarschuwing richting bewoner vanuit de corporatie.
- Leidinggevende blijft betrokken bij het welzijn van de medewerker en bij de terugkoppeling.



## STAP 4: JURIDISCHE STAPPEN

- Bij (ernstige) bedreigingen aangifte (dit kan zonder vermelding van eigen persoonsgegevens) bij politie.



## ZORG EN NAZORG

- De leidinggevende plant vervolgens op korte termijn (binnen 5 werkdagen) een vervolgesprek met de medewerker.
- Begeleiding door HR of externe vertrouwenspersoon.
- Hulp bij digitale beveiliging (zoals blokkeren van accounts).

# 7. MATERIËLE AGRESSIE

(OPZETTELIJKE SCHADE AAN GEREEDSCHAP, VOERTUIGEN OF EIGENDOMMEN)

## STAP 1: SITUATIE INSCHATTEN EN VEILIGHEID WAARBORGEN

- Observeren en afstand houden.
- Bij direct gevaar 112 bellen.
- Informeer direct de leidinggevende.



## STAP 2: LEIDINGGEVENDE NEEMT VERANTWOORDELIJKHEID

- Gesprek met medewerker, ondersteuning bieden.
- Registratie in de SAVE-app en melding aan projectleider.



## STAP 3: MELDEN BIJ PROJECTLEIDER EN OPDRACHTGEVER

- Schade laten vastleggen en aansprakelijkheid bespreken.



## STAP 4: POLITIE INSCHAKELEN BIJ OPZETTELIJKE VERNIELING

- Bij (ernstige) schade aangifte (dit kan zonder vermelding van eigen persoonsgegevens) doen.
- Projectleider bepaalt samen met juridische zaken vervolgstappen inzake aansprakelijkheid en het verhalen van de schade.



## ZORG EN NAZORG

- *Extra veiligheidscheck en preventieve maatregelen op werkplek.*
- *Juridische ondersteuning aan de projectleider bij het verhalen van de schade en contact met verzekering.*

# AGRESSIE OP DE BOUW



## ESCALATIELADDER

► [DURAVERMEER.NL](https://dura-vermeer.nl)

