

Inhoud

1	Voorwoord	2
2	Agressie	2
3	Integraal beleid.....	3
3.1	Medewerkers.....	3
3.2	Organisatie	3
3.3	(on)roerende zaken.....	3
3.4	repressieve maatregelen.....	3
3.5	Draaiboek en registratie van agressieve gedragingen	4
4	Draaiboek klantenagressie	4
4.1	De procedure bij agressie	4
4.2	De opvang van medewerkers.....	5
4.3	De verdeling van de verantwoordelijkheden	5
4.4	Sancties tegen agressieve schuldenaren	5
5	Het doen van aangifte bij de politie	6
6	De gouden regels omgaan met agressie	6
	Gedragsregels voor schuldenaren.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Voorbeeld waarschuwingsbrief.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Voorbeeld brief kantoorverbod	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Voorwoord

Agressie en geweld zijn begrippen waar een ieder een eigen interpretatie aan zal geven. Medewerkers op een gerechtsdeurwaarderskantoor hebben regelmatig te maken met gespannen situaties. Vaak merkt de medewerker zelf dat wanneer emoties en frustraties zijn gezakt bij de schuldenaar een gesprek alsnog goed kan worden afgerond en het contact vervolgens niet als agressief wordt opgeslagen. De medewerker bepaalt wat agressie is, iedere medewerker heeft zijn eigen beleving, maar de veiligheid dient voorop te staan.

Voorkomen van agressie en geweld

In sommige situaties is een schuldenaar zo gefrustreerd dat geen enkele (re)actie van de medewerker enig verschil zal maken in het verdere gedrag van de agressor, vaak heeft de medewerker wel invloed op het verloop van het contact. Houdt het gesprek zakelijk. Geef ruimte aan de emotie van de schuldenaar. Geef grenzen aan. Probeer een gesprek goed af te ronden, zodat het probleem niet wordt verschoven naar een volgend contactmoment en doe geen toezeggingen die niet waargemaakt kunnen worden. De medewerker dient aan te geven wanneer hij/zij merkt dat hij/zij hier moeite mee heeft. De directie staat achter haar medewerkers en neemt haar verantwoordelijkheid om de medewerkers zoveel mogelijk te beschermen tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Een medewerker die ermee wordt geconfronteerd dient zeker niet het gevoel te hebben er alleen voor te staan. In het agressie protocol zijn maatregelen en procedures verwerkt die agressie kunnen minimaliseren en die de opvang en nazorg van de eventuele slachtoffers regelen. Het opgestelde agressie protocol is geen oplossing waarmee agressie kan worden voorkomen. De maatregelen dienen aangepast te worden wanneer de situatie daarom vraagt. Veiligheid kan nergens worden gegarandeerd. Aan veiligheid moet steeds met elkaar worden gewerkt.

2 Agressie

Agressief gedrag ontstaat veelal door de gevolgen van de tenuitvoerlegging van executoriale titels.

Iedere medewerker interpreteert het gedrag van schuldenaren op zijn/haar eigen manier. De persoonlijke situatie van een medewerker kan een rol spelen bij het ervaren van agressie. De benadering van een schuldenaar is niet alles bepalend, maar speelt wel een belangrijke rol bij agressie en het terugbrengen daarvan. Een duidelijk veiligheidsplan, met preventieve en repressieve maatregelen, is daarom van belang.

eisen Arbo-wet:

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

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

Agressievormen

Het is van belang over een duidelijk kader te beschikken. Alle medewerkers dienen te weten welk gedrag agressief is en welk gedrag niet geaccepteerd wordt?

De volgende vormen van agressief gedrag en fysieke agressie zijn te onderscheiden:

- a. verbaal geweld,
- b. dreigen met geweld ten aanzien van de medewerker zijn/haar collega's of familie,
- c. fysiek geweld,
- d. intimidatie,
- e. het vernielen van persoonlijke- of kantoor bezittingen,
- f. weigeren het kantoor te verlaten.

3 Integraal beleid

Het agressie protocol heeft betrekking op:

1. medewerkers,
2. organisatie,
3. (on)roerende zaken,
4. (repressieve) maatregelen,
5. draaiboek en registratie,

3.1 Medewerkers

Van medewerkers wordt verwacht dat zij:

- weten hoe om te gaan met schuldenaren (te weten; duidelijk, rechtvaardig, zakelijk en klantgericht),
- bekend zijn met de behandeling van vragen en termijnen/procedures die gehanteerd dienen te worden.

3.2 Organisatie

Van de organisatie wordt verwacht dat zij:

- de gedragsregels voor schuldenaren opstellen en kenbaar te maken,
- bij de werving en selectie rekening houden met de benodigde sociale vaardigheden en stressbestendigheid,
- zorgdragen voor opvang van haar medewerkers die met agressie te maken hebben gehad,
- medewerkers informeert over (de namen van) agressieve schuldenaren, zodat zij zich kunnen instellen op mogelijk lastig gedrag;
- medewerkers terzake trainen,
- medewerkers instrueren in procedures,
- jaarlijks onderzoekt op de bekendheid met en de werking van procedures, apparatuur en aanpassingen en hierop zonedig aanvullende maatregelen treft,

Bezoekers melden zich altijd eerst bij de balie. De (balie) medewerker is in eerste instantie verantwoordelijk voor het afhandelen van bezoek. Ook bij de opvang van agressieve schuldenaren heeft de medewerker een belangrijk aandeel in de handhaving van orde en rust aan de balie.

3.3 (on)roerende zaken

De volgende fysieke maatregelen zijn getroffen:

- er is een afgesloten balieruimte met een hoge, brede balie,
- de toegangsdeuren tot de kantoorruimten zijn afgesloten en zonder sleutels alleen vanuit de kantoorruimte te openen,
- er is zowel binnen als buiten het pand permanente camerabewaking,
- er is een kluis aanwezig,
- *er is middels een noodknop een rechtstreekse verbinding met de meldkamer van de politie*

3.4 repressieve maatregelen

Om op een correcte wijze naar agressieve schuldenaren te kunnen optreden is een incidentenregister ingericht. In dit register vindt registratie plaats van niet acceptabele of agressieve gedragingen van schuldenaren. Daarnaast wordt van de gedraging een aantekening gemaakt in het executiedossier. Genoemde incidenten worden bij de directie gemeld. Op basis van het incidentenregister kunnen maatregelen worden getroffen ten opzichte van de betreffende schuldenaar. Hierbij dient voortvarend te worden gehandeld, op de dag van het incident dient hiervan registratie plaats te vinden en de volgende dag dient de schuldenaar in kennis te worden gesteld van eventueel genomen maatregelen.

3.5 Draaiboek en registratie van agressieve gedragingen

Het gaat hierbij over de te volgen procedures, de opvang van medewerkers en de sancties die worden genomen tegen agressieve schuldenaren bij agressie. De voorbeeldbrieven zijn als bijlagen bij dit agressie-protocol gevoegd. Aan de hand van de registratie wordt een incidentenregister samengesteld van schuldenaren die agressief gedrag (blijven) vertonen. Dit register is bedoeld voor intern gebruik.

4 Draaiboek klantenagressie

Het draaiboek bevat de volgende onderdelen:

- de te volgen procedure bij agressie,
- de opvang van medewerkers,
- sancties tegen agressieve schuldenaren.

4.1 De procedure bij agressie

Agressief gedrag kan zich voordoen tijdens het bezoek aan het kantoor maar ook bij telefonische contacten of bij huisbezoeken. In eerste instantie dient de medewerker de schuldenaar duidelijk te wijzen op zijn ongewenste gedrag, waarna getracht wordt het gesprek verder te laten gaan. Wanneer het ongewenste gedrag blijft aanhouden, dient het gesprek (op correcte wijze) beëindigd te worden.

Indien nodig: schakel hulp in van een andere medewerker!

te nemen stappen in verschillende situaties:

- schuldenaar gedraagt zich agressief aan de balie,
- schuldenaar indien mogelijk aanspreken op gedrag,
- assistentie inroepen van andere medewerker,
- verwijdering schuldenaar uit gebouw, eventueel met behulp van politie/*overvalknop*,
- melding en registratie van het incident,

- afhankelijk van de ernst en aard en gedrag;
- melding politie,
- aangifte politie,
- kostenverhaal wegens schade,
- waarschuwing en eventueel gebouwontzegging (zie bijlagen),
- aanzegging gebouwontzegging (zie bijlagen)
- registratie op incidentenregister,
- beoordeling welke actie in overleg met medewerker(s),
- aanvullende actie door directie.

Acties dienen zo spoedig mogelijk na het incident te worden ingepland, waaronder een gesprek met de medewerker (eventueel met derde deskundige), teneinde steun en structuur te bieden en zaken te regelen. Na verloop van een maand dient het incident en de afronding te worden geëvalueerd.

Draaiboek agressie door schuldenaren

Je wordt bedreigd of er wordt fysiek geweld gebruikt in de buitendienst

Agressie kan soms worden voorkomen door zoveel mogelijk te werken in aanwezigheid van een of meerdere collega's. Krijg je toch te maken met agressie:

- toon begrip voor de situatie en de boosheid van degene die je bedreigt, ook al ben je het daar niet mee eens,
- ga niet in discussie, maar meld dat je de klacht in behandeling neemt,
- geen agressie beantwoorden met agressie,
- probeer de aandacht van derden (andere aanwezigen) te trekken,
- zorg dat je de mobiele nummers van directe collega's en politie hebt geprogrammeerd op de mobiele telefoon, zodat je snel hulp kunt inroepen,
- vertrek van de plek van het agressieve gedrag, zonodig naar kantoor of politie,
- Meld de agressie onmiddellijk. Kies voor jezelf!

In overleg wordt een passende reactie, actie of sanctie bepaald. Er wordt in overleg met elkaar aangifte gedaan bij de politie.

4.2 De opvang van medewerkers

Het is van groot belang dat medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident adequaat worden opgevangen. Afhankelijk van de aard van het incident en de reactie van een medewerker daarop kan het nodig zijn ook de arbodienst in te schakelen. Na een incident worden, afhankelijk van de behoefte van en na overleg met de medewerker, drie gesprekken gevoerd:

- gesprek direct na het incident,
 - bespreken hoe iemand zich voelt,
 - steun en structuur bieden,
-
- een gesprek enkele dagen na het incident, waarbij een reconstructie plaatsvindt en klachten worden gesignaleerd. Verder worden dan nieuwe afspraken met betrekking tot de werkwijze gemaakt en vindt er eventueel een doorverwijzing plaats naar een derde (slachtofferhulp, arts of vertrouwenspersoon),
-
- een gesprek geruime tijd na het incident (4 tot 6 weken nadien), hierbij wordt de stand van zaken besproken, eventuele oude of nieuwe klachten aan de orde gebracht en wordt het incident zo mogelijk afgesloten.

4.3 De verdeling van de verantwoordelijkheden

De directie is eindverantwoordelijk voor het reilen en zeilen op de werkvloer. Het is van belang dat er één centrale registratie plaatsvindt. Deze wordt bijgehouden door de directie of door een daartoe aangewezen medewerker. Deze draagt verder zorg voor:

- het onder de aandacht brengen van het agressie protocol,
- het bieden van steun aan de medewerker,
- indien noodzakelijk het begeleiden van de medewerker bij het doen van aangifte bij de politie,
- het zorgen voor de noodzakelijke opvang,
- de nazorg geschiedt onder verantwoordelijkheid van de werkgever,
- het inventariseren van eventuele schadeloosstelling en het doen van voorstellen daartoe,
- terugkoppeling naar aan de medewerker, bij wie het incidentenregister wordt bijgehouden, teneinde waar nodig en in overleg, bij te sturen en aanvullende maatregelen te treffen,
- besluiten inzake het verzenden van waarschuwingsbrieven en brieven inzake eventuele ontzegging van toegang tot het gebouw worden in overleg met elkaar genomen.

4.4 Sancties tegen agressieve schuldenaren

Agressief gedrag van schuldenaren kan leiden tot het oplegging van sancties tegen de dader. De aard van de sanctie wordt per situatie beoordeeld.

Hierbij kan besloten worden tot:

- het verzenden van een waarschuwingsbrief met de aanzegging van verdere sancties bij herhaald agressief gedrag,
- het doen van aangifte bij de politie bij fysiek geweld of bedreigingen,
- het ontzeggen van de toegang tot het gebouw, waarbij de noodzakelijke contacten slechts telefonisch of schriftelijk worden onderhouden,
- het opleggen van een contactverbod, waarbij de schuldenaar zelfs niet telefonisch contact mag opnemen met de medewerksters of kantoor,
- het verhaal van eventuele kosten door vernieling of molest.

Wanneer een schuldenaar, aan wie de toegang is ontzegd, toch het gebouw betreedt, dan is dit een wederrechtelijke handeling. In een dergelijke situatie dient direct de politie te worden ingeschakeld.

5 Het doen van aangifte bij de politie

Aangifte van een strafbaar feit dient te gebeuren door een natuurlijk persoon. In naam van Alkema | Vloet | Kuijpers Gerechtsdeurwaarders kan geen aangifte worden gedaan. Aangifte gebeurt altijd op naam. Als adres wordt echter vermeld het adres van de locatie waar het gebeuren plaatsvond. Er komt geen privé adres van de medewerker in het proces-verbaal! Als sprake is van een algemene bedreiging of vernieling, dan kan de directie aangifte doen. Als sprake is van persoonlijke bedreiging of vernieling van persoonlijke eigendommen, dient de medewerker zélf aangifte te doen maar krijgt daarbij hulp van de directie. Aangifte doen van een strafbaar feit leidt alleen tot strafvervolgning als er getuigen zijn. Een één op één situatie (slachtoffer versus dader) leidt dus (in het algemeen) niet tot vervolging. Noteer daarom altijd de persoonlijke gegevens van eventuele getuigen. Als er onverhoopt geen getuigen mochten zijn van een strafbaar feit, moet ook in een dergelijke situatie aangifte worden gedaan (voor de registratie). Als besloten wordt tot aangifte en deze niet urgent is, kan hiervoor een afspraak worden gemaakt. Daarnaast geldt het volgende: wanneer er sprake is van bedreigingen die onmiddellijk politie-ingrijpen noodzakelijk maken, dan dient 112 te worden gebeld.

6 De gouden regels omgaan met agressie

- Alle bezoekers moeten zich melden aan de balie,
- de goede opvang van bezoekers, alsmede de eerste opvang van luidruchtige schuldenaren is een taak van de medewerker aan de balie,
- de baliemedewerker heeft een belangrijk aandeel in de handhaving van orde en rust,
- agressief gedrag wordt niet getolereerd. Onacceptabel gedrag kan zijn verbaal geweld, fysiek geweld, dreigen of weigeren het gebouw te verlaten. De medewerker spreekt de schuldenaar aan op zijn gedrag en probeert met hem in gesprek te komen,
- Indien een situatie ontstaat waar de medewerker zelf niet uitkomt, of zich niet veilig voelt, wordt direct overleg gevoerd met andere medewerker(s),
- wanneer problemen worden verwacht, licht dan reeds voor de komst van de bezoekers de andere medewerkers in,
- bij escalatie van een situatie beslist de medewerker of inschakeling van de politie gewenst is,
- wanneer er sprake is geweest van onacceptabel gedrag, dient er met elkaar te worden overlegd over eventuele opvang en omgang met de situatie,