

Omgaan met geweld en agressie



Als winkelier kun je hiermee te maken krijgen. Lees in deze flyer hoe je ermee om kunt gaan.

Een overzicht van alle informatie vind je op www.pvonh.nl

Veilig ondernemen.
Daar maken we ons sterk voor.

Omgaan met geweld en agressie

Maatregelen tegen geweld en agressie

Een goed beleid tegen agressie voorkomt ziekteverzuim, zorgt voor een hogere tevredenheid onder werknemers en uiteindelijk voor een beter werkgeversimago. Werkgevers kunnen bijvoorbeeld de volgende maatregelen treffen om geweld en agressie op het werk tegen te gaan:

- > Laat werknemers duidelijk weten dat agressie niet geaccepteerd wordt. Stel een beleid op waarin ook duidelijk sancties (schorsing, officiële waarschuwing) staan op overtreding.
- > Bespreek het beleid in werkoverleggen en functioneringsgesprekken.
- > Maak het onderwerp bespreekbaar als leidinggevende.
- > Grijp in bij concrete situaties. Houd het niet alleen bij een papieren protocol, maar handel er ook naar.
- > Geef werknemers het gevoel dat ze met hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.
- > Stel een vertrouwenspersoon aan en informeer de medewerkers over deze vertrouwenspersoon.
- > Stel een klachtencommissie in. Daar kunnen werknemers terecht met hun klachten over geweld en agressie. Via een klachtencommissie kan ongewenst gedrag in een vroeg stadiumesignaleerd worden.
- > Noteer de klachten binnen het bedrijf in een rapport. Dit rapport kan gebruikt worden bij het vormgeven van het bedrijfsbeleid.
- > Goed voorbeeld doet volgen. Als een leidinggevende zich professioneel gedraagt tegenover zijn medewerkers, dan zullen de medewerkers zich ook sneller netjes en fatsoenlijk gedragen.

Verdacht gedrag?

Bel direct de Politie op 0900-8844

Vertrouwenspersoon

Als een medewerker te maken krijgt met geweld en agressie op het werk, doet hij er verstandig aan dit te melden. Als hij niet bij zijn leidinggevende terecht kan, is er vaak een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld binnen het bedrijf waar de medewerker terecht kan.

Wat te doen tijdens een confrontatie:

- > Accepteer het gedrag en ga niet in discussie.
- > Blijft rustig en negeer persoonlijke beledigingen.
- > Ga niet in op dreigementen.
- > Probeer niet te 'winnen'.
- > Onderdruk de drang om fysiek geweld te gebruiken.

Houd de STOP-methode aan:

- > **Stoom afblazen.** Laat de klant even uitrazen.
- > **Tot de orde roepen:** praat rustig om tot een oplossing te komen.
- > **Opnieuw beginnen.** Begin het gesprek opnieuw.
- > **Passen bij herhaling.** Valt de klant in herhaling, stop dan direct met het gesprek en benoem het probleem. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: *'ik heb u net verteld dat ik zo niet aangesproken wens te worden'* of *'ik hoor u nu weer zeggen'*. *'Dat betekent dat ik het gesprek nu stop'*.

Meld je aan
voor een gratis
training op
www.pvonh.nl

Volg kosteloos een online training omgaan met geweld en agressie voor jou en jouw personeel:

Agressie in het bedrijf komt vaker voor dan je denkt. Als een medewerker niet goed optreedt, dan is het risico op escaleren groot. Voor een medewerker kan de impact enorm zijn. Daarnaast komen activiteiten regelmatig stil te liggen en bezoekers vermijden het bedrijf, zeker als dit vaker gebeurt. Help je medewerkers het visitekaartje te zijn van het bedrijf, ook bij lastige klanten. Met de juiste aanpak wordt veel ellende bespaard.

Schrijf je in voor een geweld en agressie training via www.pvonh.nl

Hoe maak je een melding bij de Politie

- > Direct dreigende situatie? Bel 112.
- > Melding maken van overige zaken? Bel 0900 8844.
Volg je gevoel! Liever een keer te veel gemeld dan te weinig.

Tips:

1. Medewerkers goed instrueren

Jouw medewerkers spelen een belangrijke rol als het gaat om het vergroten van de veiligheid in de winkel. Betrek hen daarom bij de veiligheidsmaatregelen en procedures. Zo zorg je samen voor een veilige en prettige werkomgeving.

2. Huisregels

Stel duidelijke huisregels op tegen bescherming van ongewenst gedrag van bezoekers. Denk daarbij bijvoorbeeld aan verplichte inzage in tassen of het ontzeggen van de toegang voor (hinderlijke) groepen, etc. Maar ook aan cameratoezicht en hoe je daarmee omgaat.

De huisregels zet je in een huishoudelijk reglement. Het reglement hang je zichtbaar bij de ingang van de zaak op. De winkelregels vormen namelijk een afspraak tussen de klant en jou. Zodra de klant bij je naar binnenloopt, accepteert hij of zij stilzwijgend de opgehangen regels. Huisregels zijn jouw eerste bescherming tegen ongewenst gedrag van de bezoeker. Door dit soort mededelingen weten bezoekers waarmee ze rekening moeten houden in jouw winkel. En houden zij zich niet aan jouw regels? Dan kun je hen erop aanspreken.

3. Politie

Maak duidelijke afspraken met de lokale politie zodat je weet waarvoor en wanneer je ze kunt bellen en in welke gevallen ze bij je langskomen.

4. Persoonlijke aandacht

Geef de bezoekers van jouw winkel persoonlijke aandacht:

- Maak oogcontact, zodat ze weten dat ze gezien zijn.
- Begroet de bezoekers zodra ze de winkel binnen komen.
- Stel open vragen aan de bezoeker, zoals *"waar bent u naar op zoek?"*

Welke instanties kunnen je helpen na een incident:

Slachtofferhulp Nederland > www.slachtofferhulp.nl

Slachtofferhulp Nederland ondersteunt slachtoffers. Je kunt hier terecht voor informatie, tips, emotionele, praktische en juridische hulp.

Meld Misdaad Anoniem > www.meldmisdaadanoniem.nl

Meld Misdaad Anoniem is het onafhankelijke meldpunt waar je anoniem informatie kunt geven over criminaliteit. Je kunt bij M. melden over bijvoorbeeld de productie en handel van drugs, geweldsdelicten, overvallen, brandstichting, wapen- of mensenhandel. Elk stukje informatie, hoe klein ook, kan het verschil maken. M. zorgt ervoor dat de informatie bij de politie en andere opsporingsinstanties terechtkomt, maar dat jij als melder onbekend blijft.

Belangrijke contactgegevens

PVO Noord-Holland
www.pvonh.nl/contact

Politie
Alarmnummer 112
Geen spoed 0900-8844
www.politie.nl

Slachtofferhulp
0900-0101
www.slachtofferhulp.nl/contact

Aan deze bron kunnen geen rechten worden ontleend. Deze informatie is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. www.pvonh.nl heeft geen rechten om namens derde-partijen (vermelde logo's/websites) op te treden, deze dienen als verwijzing. www.pvonh.nl is niet aansprakelijk voor het handelen of de juistheid van informatie van een derde-partij. Informatie kan worden achterhaald door tijdverloop.

Voor de meest actuele informatie neem je contact op met: www.pvonh.nl/contact