

## Protocol ongewenst gedrag

### Strekking

Uitgangspunt van het protocol ongewenst gedrag is dat ongewenst gedrag tegen medewerkers van IWN, O & F altijd een vervolg krijgt. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolgving van de dader). Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van IWN, O & F in de vorm van ondersteuning, begeleiding, verwijzing, opvang e.d. van medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van ongewenst gedrag.

Een 'ongewenst gedrag incident' is nooit het probleem van de medewerker alleen, het is ook een probleem van de organisatie. Uitgangspunt daarbij is, dat de organisatie (bestuur en management) vertrouwen heeft in de medewerker en bereid is om binnen de eigen mogelijkheden die zij heeft de medewerkers maximaal te ondersteunen en te begeleiden. Ook wanneer medewerkers door hun functie thuis door klanten worden lastiggevallen geldt dit uitgangspunt.

Kort gezegd gaat het protocol ongewenst gedrag dus uit van maximale ondersteuning door IWN, O & F wanneer een medewerker slachtoffer is geworden van ongewenst gedrag.

### Uitgangspunten

#### Vastleggen verantwoordelijkheden

'Ongewenst gedrag incidenten' kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voor doen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen.

Er is ervoor gekozen om de leidinggevende een centrale plaats te geven bij de afwikkeling van de gevolgen van 'ongewenst gedrag incident'. Dat wil overigens niet zeggen dat de leidinggevende alle taken zelf moet uitvoeren.

De leidinggevende is verantwoordelijk als regisseur van de taken op het terrein van:

- Bespreking met medewerkers bij (vermoeden van) 'ongewenst gedrag' in de werksfeer;
- Overleg met de politie;
- Ondersteuning bieden bij het doen van aangifte en verzamelen van relevante gegevens;
- Het handhaven van toegangsverbod;
- Informeren van de medewerkers over een opgelegd toegangsverbod;
- Ondersteuning bieden bij het verhalen van schade;
- Registratie d.m.v. [03.02.01.F. Meldingsformulier 'Ongewenst gedrag incident'](#);
- Bewaken van de voortgang.
- Rapportage aan directie IWN, O & F d.m.v. [03.02.02. F. Rapportage afwikkeling 'ongewenst gedrag incident'](#)

Opmerking:

Een ingevuld [03.02.01.F. Meldingsformulier 'Ongewenst gedrag incident'](#) kan gemaïld worden naar [info-no&f@iwnl.nl](mailto:info-no&f@iwnl.nl). Of per post worden verstuurd worden naar:

InstallatieWerk Noord, Oost & Flevoland Opleidingen B.V.

Afdeling KAM

Antwoordnummer 1292

7300 VB Apeldoorn

## Protocollen

### Protocol telefonische agressie

- Bij schelden en beledigen, roept de medewerker de beller tot de orde;
- Bij niet-meewerken wordt de verbinding verbroken; zo mogelijk wordt de bezoeker later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de medewerker of zijn leidinggevende);
- Bij discriminatie of bedreiging verbreekt de medewerker de verbinding zondermeer en doet aangifte van bedreiging;
- Na de eerste keer ontvangt de beller (indien mogelijk) een schriftelijke waarschuwing van de gebelde persoon dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan de directeur en overige collega's;
- Het meldingsformulier 'Ongewenst gedrag incident' wordt binnen 48 uur na deingevuld door de medewerker en leidinggevende en opgestuurd naar de HRM medewerker.
- HRM medewerker archiveert meldingsformulier 'Ongewenst gedrag incident' in het dossier van de medewerker en bewaakt of zij Rapportage afwikkeling 'ongewenst gedrag incident' van de leidinggevende ontvangt.
- Informeert directie

### Protocol schriftelijke

- De medewerker maakt samen met zijn leidinggevende een inschatting van de ernst van de agressie;
- Bij schelden en beledigen wordt bij het eerstvolgende persoonlijk contact een ordegesprek gevoerd;
- Bij herhaling volgt een schriftelijke waarschuwing dat er niet meer zal worden gereageerd;
- Bij een tweede herhaling wordt niet meer gereageerd;
- De directe collega's worden door de leidinggevende geïnformeerd over de gevolgde procedure (om uit te sluiten dat de bezoeker het via een andere collega opnieuw probeert);
- Bij discriminatie of bedreiging wordt zondermeer aangifte gedaan;
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van het college dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- Van het toegangsverbod wordt melding gedaan aan de directeur en overige collega's;
- Het agressie meldingsformulier wordt ingevuld door de medewerker en leidinggevende en opgestuurd naar de medewerker HRM.

### Protocol verbale agressie persoonlijk contact (schelden/beledigen)

- Bij schelden en beledigen roept de medewerker de bezoeker tot de orde;
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek;
- De medewerker verzoekt de bezoeker het gebouw te verlaten;
- De medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega;
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- Bij niet meewerken waarschuwt de medewerker de politie;
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet tot verdere escalatie leidt;
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van InstallatieWerk dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan de directeur en de overige collega's;
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Het agressie meldingsformulier wordt ingevuld door de medewerker en leidinggevende en opgestuurd naar de KAM coördinator;
- Ook bespreekt leidinggevende incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.

### Protocol verbale agressie persoonlijk contact (bedreiging)

- Bij discriminatie en verbale bedreiging beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek en slaat verbaal alarm;
- De omstanders reageren op het alarm door direct de politie te waarschuwen;
- De medewerker vraagt assistentie van omstanders en laat stafmedewerkers alarmeren;
- De medewerker vordert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (= lokaalvredebreuk);
- Bij niet meewerken verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek;
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (leidinggevende van de) medewerker en aangifte gedaan van bedreiging;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aangenomen die niet tot verdere escalatie leidt;
- Nadat de bezoeker door de politie is verwijderd, wordt door de (leidinggevende van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging;
- Na de eerste keer volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De leidinggevende meldt het toegangsverbod aan college, receptie en directe collega's;
- De leidinggevende vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- Het agressie meldingsformulier wordt ingevuld door de medewerker en leidinggevende en opgestuurd naar de KAM coördinator;
- Ook bespreekt leidinggevende incident en de gevolgde aanpak tijdens het eerstvolgende werkoverleg.