


# Toolbox agressie en geweld

Veilig ondernemen.
**Daar maken we ons sterk voor.**

1 Inleiding
2 Herkennen
3 Voorkomen
4 Handelen
5 Nazorg
6 Checklist

Deze toolbox is tot stand gekomen in samenwerking met de leden van de landelijke werkgroep Agressie en Geweld.

Ministerie van Justitie

POLITIE

MKB Nederland

VNO NCW

IN KONINKLIJKE INRETAIL

Retail Veiligheids Overleg

rnd raad nederlandse detailhandel

Koninklijke Horeca Nederland

Nederlandse Veiligheidsbranche

PVO

# Inleiding

**Agressie en geweld tegen ondernemers en medewerkers komt helaas steeds vaker voor. Denk aan schelden, bedreigen, intimidatie, vernielingen of fysiek geweld. De impact hiervan kan groot zijn. Niet alleen op de persoon die ermee te maken krijgt, maar ook op collega's, gasten, klanten en de onderneming als geheel.**

**Voorkomen begint met bewustwording. Door risico's te herkennen, medewerkers voor te bereiden en duidelijke afspraken te maken, kun je veel incidenten voorkomen of de gevolgen beperken.**



# Herkennen

**Agressief gedrag ontstaat vaak niet uit het niets. Vaak zijn er signalen dat spanning oploopt. Hoe eerder je deze herkent, hoe groter de kans dat je een situatie kunt de-escaleren.**

### Mogelijke signalen

- Vermijden van oogcontact
- Confronterend of opdringerig gedrag
- Verheffen van de stem
- Schelden of dreigende taal
- Onrustige lichaamstaal
- Boze gezichtsuitdrukkingen
- Onredelijke eisen stellen



**Niet iedere agressieve klant handelt vanuit dezelfde motivatie. Door te herkennen met welk type agressie je te maken hebt, kun je beter bepalen hoe je reageert.**




## Frustratie-agressie

De klant is boos, teleurgesteld of gefrustreerd.

### Voorbeelden
> Lange wachttijden
> Afwijzing van een verzoek
> Ontevredenheid over een product of dienst

### Aanpak
> Luister actief
> Toon begrip voor de emotie
> Blijf rustig
> Zoek samen naar een oplossing




## Manipulatieve agressie

De klant gebruikt agressie bewust om zijn zin te krijgen.

### Voorbeelden
> Dreigen om korting af te dwingen
> Intimideren om regels te omzeilen

### Aanpak
> Blijf zakelijk
> Stel duidelijke grenzen
> Maak geen uitzonderingen onder druk




## Persoonlijke agressie

De agressie richt zich op jou of een medewerker.

### Voorbeelden
> Beledigingen
> Vernederingen
> Bedreigingen

### Aanpak
> Spreek de persoon aan op het gedrag
> Pas het STOP-principe toe
> Beëindig het gesprek als het gedrag aanhoudt

# Voorkomen

**Agressie kan zich in iedere onderneming voordoen. Door aandacht te besteden aan de werkomgeving, duidelijke afspraken te maken en medewerkers goed voor te bereiden, kunnen veel incidenten worden voorkomen.**

## Veilige inrichting

Een overzichtelijke inrichting draagt bij aan een veilige omgeving. Medewerkers moeten goed zicht hebben op bezoekers en uitgangen moeten altijd vrij toegankelijk zijn.

**Controleer bijvoorbeeld:**

> Zijn er geen blinde hoeken?
> Zijn vluchtwegen vrij?
> Is de verlichting voldoende?
> Kunnen medewerkers snel hulp inschakelen?

## Afspraken en procedures

Duidelijke afspraken zorgen ervoor dat medewerkers weten hoe zij moeten handelen wanneer zij met agressie te maken krijgen. Hierdoor ontstaat meer rust, duidelijkheid en een eenduidige aanpak binnen de organisatie.

> Maak duidelijke afspraken over agressie.
> Stel een agressieprotocol op.
> Maak afspraken over het inschakelen van politie.
> Leg incidenten vast.
> Bel altijd direct 112 bij fysiek geweld en doe aangifte.

## Personeel en training

Goed voorbereide medewerkers herkennen signalen van oplopende spanning eerder en kunnen hier effectiever op reageren. Training en oefening vergroten het zelfvertrouwen en de handelingsvaardigheid van medewerkers.

> Train medewerkers in het herkennen van agressie met de gratis e-learning 'Agressie en geweld'
> Oefen met lastige situaties. PVO biedt groepstrainingen om te leren omgaan met agressie en geweld. Kijk op pvo-nl.nl voor het aanbod in jouw regio.

# Handelen

**Door een boze klant op de juiste manier te benaderen, kun je vaak voorkomen dat een situatie verder escaleert.**

### 1. Let op je houding
Ga niet met de armen over elkaar of armen op je rug staan. Maak je niet breed.

### 2. Laat de klant uitrazen
Agressie kost veel energie en een uitbarsting duurt daarom meestal niet langer dan anderhalve minuut. Begin daarna pas het gesprek.

### 3. Blijf rustig
Gedraag je professioneel. Probeer je te beheersen, ga in geen geval terug-schelden dan maak je het alleen maar erger.

### 4. Zoek contact met de klant
Kijk de klant recht in de ogen en luister actief. Door vragen te stellen geef je de klant het gevoel dat er serieus naar hem of haar wordt geluisterd

### 5. Ga niet in discussie
Toon begrip voor de emotie van de klant. Ga nooit de strijd aan. Ook al heeft de klant ongelijk.

### 6. Zoek naar een oplossing
Als de klant weer rustig is, vat je het probleem samen en probeer je tot een oplossing te komen. Het beste is om de klant een keuze te geven.



## Pas het STOP-principe toe als het persoonlijk wordt.

**S**

### Stoom afblazen.
Laat de klant even uitrazen.

**T**

### Tot de orde roepen.
Zeg de klant dat hij te ver gaat. Geef duidelijk aan wat jouw grenzen zijn: “Meneer/ mevrouw, blijft u zo tegen mij tekeergaan? Dan stop ik dit gesprek.”

**O**

### Opnieuw beginnen.
Als de klant weer rustig is geworden, begin je het gesprek opnieuw.

**P**

### Passen bij herhaling.
Begint de klant opnieuw te schreeuwen?
Geef dan aan dat je het gesprek stopt en verzoek de klant om jouw zaak te verlaten.

**Heb je de klant twee keer gevraagd jouw zaak te verlaten, maar gaat hij of zij niet weg?**
Geef dan aan dat je de politie belt (112) omdat er sprake is van huisvredebreuk.



# Nazorg

**Een incident met agressie of geweld kan meer impact hebben dan je op dat moment beseft. Ook wanneer de situatie snel lijkt opgelost, kun je er later nog last van krijgen. Bespreek een incident daarom altijd met een collega of leidinggevende. Door incidenten vast te leggen en samen te evalueren ontstaat inzicht in risico's en mogelijke verbeteringen.**

## Bespreek samen

> Wat gebeurde er?
> Welke signalen waren zichtbaar?
> Wat ging goed?
> Wat kan beter?

## Leg incidenten vast

Door incidenten te registreren krijg je inzicht in terugkerende risico's.

## Schakel hulp in

Wanneer sprake is van een strafbaar feit kan aangifte passend zijn. Heb je veel last van een incident, zoek dan ondersteuning bij collega's, leidinggevenden, Slachtofferhulp-NL of je huisarts.





# Checklist

**Gebruik de checklist om direct aan de slag te gaan met verbeteringen in je onderneming.**

- [ ] Medewerkers herkennen signalen van agressie.
- [ ] Medewerkers kennen de verschillende vormen van agressie.
- [ ] Medewerkers weten hoe zij moeten de-escaleren.
- [ ] Het STOP-principe is bekend binnen het team.
- [ ] Er zijn duidelijke huisregels.
- [ ] Er is een agressieprotocol aanwezig.
- [ ] Incidenten worden geregistreerd.
- [ ] Er zijn afspraken over het inschakelen van politie.
- [ ] Nieuwe medewerkers krijgen veiligheidsinstructies.
- [ ] Vluchtwegen zijn vrij toegankelijk.
- [ ] Medewerkers kunnen snel hulp inschakelen.
- [ ] Incidenten worden besproken en geëvalueerd.
- [ ] Medewerkers weten waar zij terechtkunnen na een incident.

Veilig ondernemen.
**Daar maken we ons sterk voor.**

pvo-nl.nl