

**INSTRUCTIEBOEKJE  
AGRESSIEHANTERING EN ALARMOPVOLGING**



## INHOUD

Instructie reageren op agressie, alarmeren en alarmopvolging.....	2
Algemene instructie in geval van agressieve incidenten .....	2
Reageren op verbale agressie zoals schelden.....	3
Als het toch escaleert:.....	3
Reageren op bedreiging met fysiek geweld.....	4
Is het veilig? .....	4
Stopt het bedreigende gedrag en is het veilig? .....	4
Is je inschatting dat het onveilig is om grens aan te geven? .....	4
Als je fysiek belaagd wordt .....	5
Agressie tegen materiele zaken .....	5
Alarmeren .....	6
Als je hulp wilt.....	6
Gebruik alarmeringsmiddelen (indien aanwezig) .....	6
Alarmopvolging bij verbale agressie bij de receptie of centrale ruimte... ..	7
Bij weigering te vertrekken:.....	7
Alarmopvolging in de spreekkamer .....	8
Alarmopvolging bij (dreigend) fysiek geweld in centrale ruimten.....	9
Ja en Nee .....	10

## INSTRUCTIE REAGEREN OP AGRESSIE, ALARMEREN EN ALARMOPVOLGING

*Deze instructie is bedoeld voor alle medewerkers, vrijwilligers en leidinggevenden van het centrum.*

### ALGEMENE INSTRUCTIE IN GEVAL VAN AGRESSIEVE INCIDENTEN

- ❖ Houd afstand tot politie gearriveerd is.
- ❖ Let op veiligheid van de omgeving
- ❖ Vraag andere aanwezigen tijdelijk naar buiten/elders in het gebouw te gaan
- ❖ Vang de betrokken collega's/bezoekers op.
- ❖ Eigen veiligheid gaat altijd voor!
- ❖ Laat de agressor een vrije doorgang naar de uitgang.
- ❖ Alarmeer de leiding en roep eventueel hulp in van de politie
- ❖ Als een gesprek wegens agressief gedrag beëindigd is, gaan we niet meer in gesprek.

---

*Als je veiligheid in gevaar komt en je niet kunt vluchten: vertoon meegaand gedrag. Werk dan mee zolang je niet uit de situatie weg kan.*

---

## REAGEREN OP VERBALE AGRESSIE ZOALS SCHELDEN

- ❖ Pas zelfcontrole toe
- ❖ Bekijk de situatie en schat veiligheidsrisico's in
- ❖ Hanteer veilige afstand

---

*Is het veilig? Benoem tijdig het onacceptabele gedrag en geef direct een grens*

---

Stopt de verbale agressie niet? → Stel voor de keuze

Stopt de verbale agressie? → Voer eventueel het gesprek verder

Stopt het gedrag niet of is het "onveilig?" → Gesprek beëindigen

## ALS HET TOCH ESCALEERT:

- ❖ Creëer een veilige afstand:
- ❖ Probeer veilig weg te komen
- ❖ Alarmeer zodat er hulp komt
- ❖ Meld daarna bij je leidinggevende

**REAGEREN OP BEDREIGING MET FYSIEK GEWELD**

- ❖ Pas zelfcontrole toe
- ❖ Bekijk de situatie en schat veiligheidsrisico's in
- ❖ Hanteer een veilige afstand

**IS HET VEILIG?**

- ❖ Tijdig bedreigend gedrag benoemen en grens aangeven
- ❖ Gesprek beëindigen.
- ❖ Afstand vergroten
- ❖ Ga niet meer opnieuw in gesprek, ook al maakt iemand excuses.

**STOPT HET BEDREIGENDE GEDRAG EN IS HET VEILIG?**

- ❖ Melden bij leidinggevende/beveiliging
- ❖ Maak samen met je leidinggevende afspraken over het vervolg

**IS JE INSCHATTING DAT HET ONVEILIG IS OM GRENS AAN TE GEVEN?**

- ❖ Creëer een veilige afstand:
- ❖ Probeer veilig weg te komen
- ❖ Alarmeer zodat er hulp komt
- ❖ Meld daarna bij je leidinggevende

## ALS JE FYSIEK BELAAGD WORDT

- ❖ Pas zelfcontrole toe
- ❖ Bekijk de situatie en schat veiligheidsrisico's in
- ❖ Creëer een veilige afstand door uit het zicht weg te komen
- ❖ Alarmeer collega's/beheerder met aanwezige middelen
- ❖ Roep "Bel 112"

## AGRESSIE TEGEN MATERIELE ZAKEN

In geval van voldoende zelfcontrole en veiligheid voor jezelf en anderen:

- ❖ Blijf op afstand, maak oogcontact en noem de naam indien bekend en roep "STOP".
- ❖ Als je aandacht krijgt, probeer de aandacht vast te houden door kalmerende vragen te stellen.
- ❖ Probeer de persoon te kalmeren.
- ❖ Ga niet in op de inhoud van de kwestie

## ALARMEREN

*Als je je onveilig voelt, onzeker bent of je zelfstandig uit de situatie komt*

### ALS JE HULP WILT

- ❖ Bij bedreiging of (dreigend) fysiek geweld in de spreekkamer, receptiebalie of andere ruimte in het centrum
- ❖ Als iemand weigert na beëindiging van het gesprek, de spreekkamer, de receptie of een andere ruimte, te verlaten.
- ❖ Als de medewerker beheer assistentie nodig heeft.

---

*Indien een vrijwilliger sneller ter plaatse is, zal deze als eerste contact maken, maar zo snel mogelijk worden afgelost door een professional. De eerste professionele helper instrueert aanwezigen om 112 te bellen.*

---

### GEBRUIK ALARMERINGSMIDDELEN (INDIEN AANWEZIG)

- ❖ Maak gebruik van alarmeringsmiddelen
- ❖ Controleer de werking van het alarmeringsmiddel
- ❖ Stem de werking af met de ontvangers van de melding

**ALARMOPVOLGING BIJ VERBALE AGRESSIE BIJ DE RECEPTIE OF CENTRALE RUIMTE***De professionele helper*

- ❖ instrueer aanwezigen om 112 te bellen.
- ❖ Kondig aan dat het bezoek beëindigd is
- ❖ Verzoek agressor om mee naar buiten te lopen

---

*"Uw bezoek is bij deze beëindigd. U bent op dit moment niet meer welkom, en ik wil graag dat u mee loopt naar de uitgang."*

---

- ❖ Open de deur en eventueel de volgende deur om uitgeleide te doen.
- ❖ Ga niet met de bezoeker in gesprek.
- ❖ Let op bezoekers die in gezelschap van de agressor waren.

**BIJ WEIGERING TE VERTREKKEN:***Zeg tegen de bezoeker:*

---

*"Ik sommeer u het pand te verlaten. Doet u dat niet, dan moet ik de politie bellen. U kunt nu ook meelopen en zelf weggaan. Aan u de keuze."*

---

- ❖ Na twee keer sommeren en tweede weigering bel je direct de politie via 112 of wijkagent
- ❖ Zeg de bezoeker dat de politie in aantocht is.
- ❖ Informeer de leiding
- ❖ Overleg met samenwerkingspartners.
- ❖ Blijf op afstand
- ❖ Organiseer indien nodig eerste opvang en verdere afhandeling



**ALARMOPVOLGING IN DE SPREEKKAMER**

- ❖ Zelfcontrole toepassen
- ❖ Risico's taxeren (observatie, luisteren) → Fysiek dreigend: 112 bellen

---

*Indien zittend en inschatting niet dreigend*

---

- ❖ Helpers blijven op de achtergrond en overleggen samen
- ❖ De belaagde medewerker verlaat de spreekkamer als er hulp is gekomen
- ❖ Helper 1 spreekt de agressor aan vanuit de deuropening zodat hij/zij altijd makkelijk naar achteren kan stappen. De agressor heeft daarmee een vrije doorgang.
- ❖ Helper 2 staat op afstand en sluit aan als het vertrek naar de deur begint.

*Ga weg via de meest veilige route, afhankelijk van de inrichting van de spreekkamer en het gebouw. Haal zo nodig via een belendende spreekkamer de collega weg uit diens spreekkamer.*

---

*Wacht tot de politie is gearriveerd. Stem af over het vervolg.*

---

## ALARMOPVOLGING BIJ (DREIGEND) FYSIEK GEWELD IN CENTRALE RUIMTEN

---

*Helper 1: Blijft op afstand, belt 112 of roept “bel 112” en houdt oogcontact met helper 2.*

---

- ❖ Pas zelfcontrole toe
- ❖ Schat het veiligheidsrisico in: let op omgeving, het gedrag, de richting van de agressie, de persoon (bekend?), het doel
- ❖ Stem af met collega helper

---

*Helper 2: Blijft op afstand, maakt oogcontact en roept de naam van de agressor indien bekend en roept “STOP”.*

---

- ❖ Als je aandacht krijgt, probeer de aandacht vast te houden door kalmerende vragen te stellen.
- ❖ Probeer de agressor en de betrokken collega uit elkaars zicht te krijgen
- ❖ Vergroot de afstand tussen agressor en betrokkene door beiden weg te leiden zonder aan te raken
- ❖ Zorg dat de agressor de belaagde/betrokken medewerker niet meer kan zien.
- ❖ Draai de agressor weg van medewerker door de aandacht van de agressor vast te houden (zonder aanraken).
- ❖ Vergroot de afstand

JA EN NEE

**NEE**



**BELLEN**



**GEWELD**



**OVERLAST**



**ROKEN**

**JA**



**HELPEN**



**RESPECT**



**SCHOON**



**VRIENDELIJK**



**WELKOM**



**ETEN EN  
DRINKEN**

Dit boekje is ontwikkeld door:

**RadarVertige** | training & opleiding

Veemarkt 127

1019 CB Amsterdam

T: 020 643 38 13

F: 020 463 50 51

E: [info@radarvertige.nl](mailto:info@radarvertige.nl)

W: [www.radarvertige.nl](http://www.radarvertige.nl)

Ontwerp en creatie:

**Creápolis** Media Amsterdam

W: [www.creapolis.nl](http://www.creapolis.nl)