

Persoonlijke contacten aan het onthaal

Belangrijk!

Schakel ten alle tijden hulp in wanneer jij je bedreigd voelt (**attentieknop**), ongeacht in welke fase.

Bel steeds de politie wanneer jij het nodig acht, ongeacht in welke fase.

Agressie bij persoonlijk contact aan het onthaal

- Vloeken
- Persoonlijke bedreigingen
- Vernederende, obscene en/of racistische opmerkingen
- Meenemen van huisdieren

Wijzen op het ongewenste gedrag

Stopt het ongewenste gedrag?

JA

Verderzetten van het gesprek

NEEN

Wijs erop dat je op deze manier het gesprek niet kan verderzetten en vraag om het gebouw te verlaten indien deze persoon niet kan kalmeren.

Kalmeert de cliënt niet, verlaat de cliënt het gebouw niet?

1. Als je persoonlijke grens bereikt is:
 - a. Druk de attentieknop in
 - b. Verlaat je het onthaal en ga om hulp vragen bij de andere diensten.
2. Dreigt de situatie uit de hand te lopen? Bel de politie.
3. Geef vooral géén aandacht meer aan de cliënt.

Verlaat de cliënt het gebouw?

JA

Breng de diensthoofden op de hoogte

Wanneer de situatie onder controle is -> zie nazorg

Belangrijk!

Bij extreme agressie: zorg ook voor nazorg bij mensen/cliënten die in de wachtruimte zitten. Sta deze mensen even te woord, vraag even of alles oké is.

Een MA komt polshoogte nemen via de tuin/venster en assisteert de onthaalmedewerker van achter de onthaalbalie. (Dit zodat de MA niet langs de wachtruimte moet passeren en dus langs de agressor).