

Omgaan met publieksagressie - Beleidsnotitie gemeente Bergeijk 2018

Burgemeester en wethouders van de gemeente Bergeijk;

gelet op artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet;

gelet op het gestelde in artikel 125 van de Ambtenarenwet;

gelet op het gestelde in artikel 160 Gemeentewet;

na instemming van de Ondernemingsraad d.d. 16 oktober 2018;

besluiten vast te stellen de beleidsnotitie;

Omgaan met publieksagressie beleidsnotitie gemeente Bergeijk 2018

1 Inleiding

Publieksagressie is een probleem in de interactie tussen burgers en overheid, wat we zoveel als mogelijk willen voorkomen. Voor een duurzame aanpak van agressie en geweld is het principe van wederkerigheid, een professioneel samenspel en het leren van incidenten van belang.

- **Principe van wederkerigheid:**
We hebben oog voor argumenten en belangen van beide partijen, overheid en burger. Een proactieve benadering met vooraf nadenken over de gevolgen van veranderend overheidsbeleid voor burgers, luisteren naar argumenten en belangen van zowel burgers als overheid, verwachtingen goed managen en passende begeleidende maatregelen nemen, kunnen norm overschrijdend gedrag verminderen en mogelijk voorkomen.
- **Professioneel samenspel:**
Omgaan met agressie zien we als een gezamenlijk vraagstuk voor bestuurders, managers en medewerkers.
- **Leren van incidenten:**
Incidenten die zich onverhoopt voordoen, worden gezien als feedback op ons agressieprotocol.

In deze beleidsnotitie 'Omgaan met publieksagressie', staat vastgelegd wat onze visie is op publieksagressie en welke norm wij hierin hanteren:

Agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar.

In deze notitie wordt verder aandacht geschonken aan onze huis- en gedragsregels en wordt beschreven welke preventieve maatregelen onze organisatie neemt tegen publieksagressie. Daarnaast wordt beschreven wie welke rol heeft in de aanpak tegen agressie en hoe we dit beleid borgen.

Bij deze notitie hoort het protocol 'Omgaan met publieksagressie', wat specifiek ingaat op hoe we handelen in geval van agressie.

Met deze beleidsnotitie en het bijbehorende protocol beogen we elke medewerker een veilige werkomgeving te bieden en agressie zoveel als mogelijk te voorkomen. En indien het zich onverhoopt toch voordoet, zo snel mogelijk te de-escaleren.

2 Visie op publieksagressie

Onder publieksagressie verstaan wij voorvallen, waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Hieronder staan de uitgangspunten die de basis vormen voor de visie van gemeente Bergeijk met betrekking tot publieksagressie. Vanuit deze visie, handelen wij met als doelstelling op constructieve wijze met onze burgers/bezoekers samen te werken en agressie te voorkomen.

1. Publieksagressie schaadt de gezondheid en het welbevinden van de medewerker en het integer functioneren van de lokale overheid.
2. Alle bestuurders en medewerkers dragen onze organisatienorm voor publieksagressie uit: **agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar.**
3. We zorgen voor bestuurders, medewerkers en bezoekers na incidenten.
4. We hanteren een preventieve, proactieve en lerende aanpak.
5. De aanpak van publieksagressie is onderdeel van het beleid voor dienstverlening en handhaving. Uitkomsten van evaluaties van het gevoerde beleid gericht op publieksagressie en geleerde lessen

uit incidenten vertalen we naar maatregelen gericht op verbetering van veiligheid van het personeel en versterking van de dienstverlening. Uitgangspunt is het sturen op een goede relatie tussen de overheid en de burger. We passen het principe van wederkerigheid toe: we hebben oog voor het aandeel van de burger en van de overheid bij conflicten.

6. Onze organisatie is een keten waarin bestuur en medewerkers wederzijds van elkaar afhankelijk zijn en ook samen verantwoordelijk zijn voor het voorkomen en aanpakken van publieksagressie.
7. Medewerkers worden opgeleid om op een professionele wijze hun dienstverlenende en handhavende taken in dienst van de (veranderende) overheid te kunnen uitvoeren. Medewerkers worden bij gezagsuitoefening, ordehandhaving en de aanpak van publieksagressie actief ondersteund.
8. Alle medewerkers hebben een taak bij het handhaven van de orde; alle medewerkers zijn gerechtigd zich te bemoeien met situaties waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag en aanwijzingen te geven. Deze aanwijzingen moeten worden opgevolgd.

3 Norm bij agressie en geweld

De gemeente Bergeijk heeft een norm ontwikkeld over het omgaan met agressie en geweld. De gemeente wil een veilige en gezonde werkplek kunnen bieden en agressie hoort daar niet bij.

Onze norm is: Agressie en geweld vinden wij onaanvaardbaar.

Deze norm geldt voor alle medewerkers van de gemeente. Met deze norm bepaal je als medewerker niet meer zélf wat je wel of niet van een burger tolereert. In plaats daarvan is het de organisatie die de grens bepaalt. Het is immers heel onwenselijk als er binnen een organisatie verschillend wordt omgegaan met agressief gedrag. Dit zorgt voor verwarring, zowel bij de burger als bij collega's. Burgers voelen dat ze bij de ene medewerkerverder kunnen gaan dan bij de andere. Hierdoor zijn ze meer geneigd om de verschillen in aanpak te gebruiken in hun eigen voordeel. En dat kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn.

Om concreet te maken wat verstaan wordt onder agressie en geweld, hanteren wij de indeling uit het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Deze indeling is gebaseerd op de mate van strafbaarheid van de gedragingen. **Geen enkele van deze gedragingen wordt door onze organisatie geaccepteerd.**

	Verbale agressie	Persoonlijke bedrijsing, intimidatie	Fysieke agressie
Tekst vet gezet:	Discriminatie (huidskleur, geloof, geaardheid)	(Non-)verbaal dreigen met geweld	Schoppen/slaan
Tekst cursief gezet:	Discriminatie (seks en/of leeftijd)	Seksuele intimidatie	Vernielen voorwerpen
<i>Strafbaar onder omstandigheden</i>	<i>Beledigen</i>	Dreigbrief of -e-mail	Gericht spugen
	<i>Schelden/schreeuwen</i>	<i>Dwingend gedrag, onder druk zetten</i>	Diefstal van eigendommen
	<i>Vernederen</i>	<i>Bedreigende gebaren maken</i>	Verwonden
	<i>Smaad</i>	<i>Achternvolgen</i>	Bijten
	<i>Treiteren</i>	<i>Chanteren, stalken</i>	Kopstoot
	<i>Vals beschuldigen</i>	<i>Seksueel getinte opmerkingen</i>	Aanranding/betasting
		<i>Lokaalvredebreuk</i>	<i>Voorwerpen gooien</i>
			<i>Fysiek hinderen</i>
			<i>Wapengebruik</i>
			<i>Duwen</i>
			<i>Beetpakken/trekken</i>

4 Huis- en gedragsregels

Om agressief gedrag van de burger/bezoeker te voorkomen, hanteert de gemeente Bergeijk huis- en gedragsregels.

Van alle medewerkers verwachten wij dat zij zich klantgericht en professioneel gedragen. Onze gedragsregels voor medewerkers geven duidelijkheid over de verwachtingen die de burger mag hebben van de medewerker en de gemeente. Ook van burgers/bezoekers verwachten wij dat zij zich aan bepaalde huis- en gedragsregels houden.

Het is belangrijk dat onze huis- en gedragsregels worden geplaatst op onze website en dat door middel van een bordje bij de ingang van het gemeentehuis naar deze regels wordt verwezen. Door burgers zo nodig aan te spreken op gewenst gedrag, maken we hen meer verantwoordelijk voor hun eigen gedrag.

4.1 Gedragsregels voor medewerkers

Uitgangspunten goede dienstverlening

- Wij richten ons interne proces effectief en efficiënt in.
- Wij doen ons werk in uw en in het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente.
- Wij leggen uit wat wij doen en kondigen werkzaamheden zoveel als mogelijk aan.
- Wij werken op tijd, efficiënt en servicegericht.
- Wij werken resultaatgericht en maken resultaten zichtbaar.
- Wij signaleren knelpunten in het werk en lossen deze praktisch op.

Professionele houding en gedrag

- Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.

- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen.
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming.
- Wij proberen hinder te voorkomen.
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid.
- Wij erkennen fouten en doen ons best om deze te herstellen.

4.2 Huis- en gedragsregels voor burgers/bezoekers

- **Afspraken:** burgers/bezoekers die niet op een bepaalde afspraak kunnen komen, geven dit tijdig door aan de betreffende persoon bij de gemeente;
- **Aanwezig:** in de spreekkamer c.q. bij de balie, worden in principe alleen personen toegelaten die van belang zijn voor het betreffende gesprek;
- **Wachttijden:** wij doen ons best om iedere vraag van een burger/bezoeker de aandacht te geven die deze verdient. Het kan daarom voorkomen dat u moet wachten. Om het wachten aangenamer te maken, staat er koffie, thee en water voor u klaar in onze wachtruimte. U kunt gratis gebruik maken van de WIFI in de wachtruimte en voor de kinderen is gezorgd voor speelgoed;
- **Cameratoezicht:** het gemeentehuis is beveiligd door cameratoezicht, waarbij het Privacyreglement cameratoezicht gemeentehuis Bergeijk van toepassing is;
- **Drank- en drugsgebruik:** burgers onder invloed van drank of drugs worden geweigerd. Het is verboden om in het gemeentehuis en de andere werklocaties van de gemeente drank of drugs te gebruiken;
- **Honden:** honden zijn alleen toegestaan als de burger/bezoeker voor hulp op de hond is aangewezen;
- **Roken:** het is niet toegestaan in het gemeentehuis en andere werklocaties van de gemeente te roken;
- **Opvolgen aanwijzingen:** volg aanwijzingen van onze medewerkers op, in het belang van de goede orde en veiligheid;
- **Omgangsvormen:** medewerkers behandelen de burger met openheid, integriteit en respect. De burger behandelt de medewerker overeenkomstig. Er wordt dus niet geschreeuwd, gescholden, beledigd of gediscrimineerd;
- **Agressie:** agressief gedrag wordt niet geaccepteerd.
- **Overlast:** als u onverhoopt toch overlast geeft voor onze medewerkers of voor andere bezoekers, wordt u dringend verzocht het gebouw te verlaten.

Ook op andere werklocaties van de gemeenten moeten burgers/bezoekers deze regels in acht te nemen bij contacten met medewerkers van de gemeente.

Sancties

Een burger/bezoeker die zich, na herhaaldelijk waarschuwen, niet houdt aan deze regels kan geconfronteerd worden met:

- Verwijdering uit het gemeentehuis;
- Aangifte van een strafbaar feit bij de politie;
- Het verhalen van de aangerichte schade;
- Ontzegging van de toegang tot het gemeentehuis gedurende een bepaalde periode;
- Verlaging van de uitkering gedurende een bepaalde periode.

5 Voorkomen van agressie door preventieve maatregelen

Het is van belang om agressie en geweld zoveel als mogelijk te voorkomen. Daartoe zijn onderstaande onderwerpen van belang.

5.1 Risico's in kaart

Allereerst is het belangrijk om helder te hebben welke risico's met betrekking tot agressie er binnen onze organisatie bestaan. Om die reden worden bij elke Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) de risico's met betrekking tot publieksagressie in kaart gebracht. Er wordt vervolgens gezorgd voor een goede follow up om deze risico's zoveel als mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.

5.2 Veilige werkplek

Naast het aanpakken van de risico's zoals vastgesteld in de RI&E, wordt in elk geval gezorgd voor een veilige inrichting van de gebouwen. Te denken valt aan veilige spreekkamers, het beschikbaar zijn van vluchtwegen, het aanwezig zijn van alarmknoppen en dat toegang tot de kantoren enkel mogelijk is met een toegangsbadge. De HR adviseur zorgt ervoor dat de receptie een actuele lijst heeft van personen aan wie de toegang tot het gebouw is ontzegd. De collega's onderling informeren elkaar over personen zijn bij wie sprake is van een verhoogd agressierisico.

Tevens zijn fysieke maatregelen genomen uit veiligheidsoverwegingen.

5.2.1 Camera observatie- en registratiesysteem

Op tactische plaatsen in het gemeentehuis zijn bewakingscamera's geplaatst. Op de toegangsdeuren van het gemeentehuis zijn notificatie stickers geplakt in verband met de aanwezigheid van de camera's. De inrichting en gebruik van dit cameratoezicht is vastgelegd in het Privacyreglement cameratoezicht gemeentehuis Bergeijk.

5.3 Personele bezetting

Elke medewerker overlegt een Verklaring Omtrent Gedrag voor indiensttreding. Het is van belang dat er te allen tijden een minimale bezetting aanwezig is, op het moment dat het gemeentehuis geopend is voor klanten. Als ondergrens wordt vastgesteld dat in elk geval altijd minimaal twee medewerkers aanwezig zijn van het ondersteuningsteam naast het aanwezige baliepersoneel. Dit is met name van belang bij de avondopenstelling, omdat er dan verder weinig collega's aanwezig zijn. Er wordt naar gestreefd dat de BOA's en de bodes (zij zijn lid van de ondersteuningsgroep) op die momenten zoveel mogelijk aanwezig zijn op kantoor. Mocht er onverhoopt niemand te bereiken zijn, dan wordt de receptie hier voorafgaand van op de hoogte gesteld. Indien er dan sprake is van agressie, wordt direct de politie ingeschakeld. Buiten openingstijden van de publieksbalie, geldt er geen minimale bezetting. Iedere medewerker met contact met externen, neemt zijn eigen veiligheid en die van collega's in acht, door geen risicovolle afspraken te plannen buiten openingstijden van het gemeentehuis.

5.4 Aandacht voor (voorkomen van) agressie

In het cluster- en/of afdelingsoverleg wordt periodiek aandacht besteed aan publieksagressie. Zie daarvoor hoofdstuk 7 Evaluatie en borging. Daarnaast wordt elke nieuwe medewerker (inclusief stagiaires en ingehuurd personeel) geïnformeerd over het agressieprotocol. Daarnaast krijgen ze de regels met betrekking tot toegang tot het gemeentehuis uitgereikt. Zie daarvoor bijlage 1.

5.5 Trainingen 'Omgaan met agressie'

Elke medewerker die in zijn functie regelmatig te maken heeft met klantcontact (de medewerkers van Publiekszaken, het WMO loket en de medewerkers van het Meldingenteam en de Milieustraat) krijgt periodiek een (herhalings)cursus 'Omgaan met agressie'. Dit geldt eveneens voor de leden van de ondersteuningsgroep en afdelingshoofden. Het doel van deze trainingen is om adequaat te kunnen reageren op risicovolle situaties en om zo met de juiste vaardigheden te leren de-escaleren. Het theoretische deel van de cursus wordt eens per drie jaar herhaald, het praktijkgedeelte wordt jaarlijks geoefend.

5.6 Klantgericht werken

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor zo goed mogelijke dienstverlening aan onze burgers. Op die manier proberen we agressieve situaties te voorkomen.

Om klantgericht je werk uit te voeren, is het volgende van belang:

- Wees altijd vriendelijk en beleefd, stel de burger op zijn gemak en houd je aandacht bij het gesprek.
- Benader elke burger op een objectieve manier: beoordeel de burger op grond van feiten en niet op grond van de positieve of negatieve gevoelens die hij mogelijk bij je oproept.
- Benader elke burger met respect: geef de burger de ruimte om zijn opvattingen over de situatie te geven.
- Toon inlevingsvermogen: luister naar de burger, toon begrip en interesse en probeer te achterhalen wat hij daadwerkelijk wenst, waar hij behoefte aan heeft.
- Wees servicegericht: beantwoord vragen van burgers zo goed mogelijk en los eventuele problemen zo snel mogelijk op.
- Maak geen beloften aan de burger die je niet waar kunt maken.
- Let op je non-verbale gedrag en intonatie: laat signalen zoals verbazing en ongeloof niet doorlekken en voorkom dat je persoonlijke opvattingen, je humeur of eventuele privéproblemen voor de burger te merken zijn.
- Gebruik begrijpelijke taal, vermijd jargon.
- Breng slecht nieuws op de goede manier (meedelen, ruimte voor reactie geven, meelevend, argumenteren, afronden).
- Ga niet in groepjes in het zicht van de burger een gesprek voeren.
- Voer geen luidruchtige gesprekken met collega's binnen gehoorafstand van burgers/bezoekers, geef zelf het goede voorbeeld.

6 Taken en verantwoordelijkheden

Het aanpakken van agressie en geweld binnen onze gemeente is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van medewerkers en bestuur. Om voor alle betrokkenen inzichtelijk te maken wat zijn taak of verantwoordelijkheid is, worden deze als volgt schriftelijk vastgelegd.

6.1 College B&W

Taken en verantwoordelijkheden

Stelt kaders vast voor op te stellen beleid en protocol
 Committeert zich aan het beleid en protocol van de gemeente
 Volgt de uitvoering van het beleid
 Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen
 Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag
 Eindverantwoordelijk voor (de uitvoering van) het beleid

Termijn

Eenmalig
 Constant
 Jaarlijks
 Constant
 Constant
 Constant

6.2 Gemeentesecretaris

Taken en verantwoordelijkheden

Rapporteert aan het college
 Volgt de voortgang en effectiviteit van het beleid
 Neemt initiatieven tot bijstelling van beleid
 Geeft blijk van zorg en betrokkenheid tegenover betrokkenen
 Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag
 Ambtelijk eindverantwoordelijk en aanspreekpunt voor (de uitvoering van) het beleid

Termijn

Jaarlijks
 Jaarlijks
 Jaarlijks
 Constant
 Constant
 Constant

6.3 Afdelingshoofd (ondersteund door cluster coördinator)

Taken en verantwoordelijkheden

Besprekt agressieprotocol met medewerkers en maakt werkafspraken
 Zorgt voor training, voorlichting en instructie voor medewerkers
 Evalueert werking van het agressieprotocol tijdens werkoverleg
 Ziet erop toe dat afspraken uit agressieprotocol worden nageleefd
 Is verantwoordelijk voor de opvang en nazorg van betrokken medewerkers
 Begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures
 Zorgt voor bespreking van incidenten met het team
 Meldt incidenten bij HR
 Schakelt interne ondersteuning in in geval van het verhalen van schade
 Zorgt voor de juiste actie richting de dader
 Toont voorbeeldgedrag in het reageren op agressief gedrag
 Primair verantwoordelijk voor de (uitvoering van) beleid door afdeling

Termijn

Eenmalig
 Periodiek
 Periodiek
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant

6.4 Medewerker

Taken en verantwoordelijkheden

Leeft gedragsregels na
 Volgt de afspraken en werkinstructies uit het agressieprotocol
 Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop
 Meldt onveilige of risicovolle situaties bij het afdelingshoofd
 Geeft aan wanneer een burger/bezoeker de grens overschrijdt
 Meldt incidenten te allen tijde bij het afdelingshoofd
 Doet aangifte of laat een melding vastleggen in het politiedossier
 Onderhoudt na een incident contact met afdelingshoofd en maakt indien nodig gebruik van nazorgfaciliteiten

Termijn

Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant
 Constant

6.5 Ondersteunersgroep

Taken en verantwoordelijkheden

Volgt de afspraken en werkinstructies die zijn vastgelegd op
 Is alert op mogelijk risicovolle situaties en anticipeert hierop
 Evalueert zijn eigen inzet na incidenten
 Neemt deel aan trainingen

Termijn

Constant
 Constant
 Constant
 Periodiek

6.6 HR

Taken en verantwoordelijkheden

Ondersteunt gemeentesecretaris en afdelingshoofden bij taken
 Initieert evaluatie van het beleid
 Signaleert tekortkomingen en stelt verbeteringen van beleid voor
 Ziet erop toe dat de RI&E tijdig wordt geactualiseerd

Termijn

Constant
 Jaarlijks
 Constant
 Eens per 4 jaar

Adviseert het MT gevraagd en ongevraagd	Constant
Zorgt voor administratieve afhandeling van incidenten in het GIR	Constant
Zorgt voor een actueel overzicht van personen waarvoor een pandverbod geldt, of die een waarschuwing hebben ontvangen	Constant
Zorgt voor rapportages over incidenten	Halfjaarlijks
Zorgt voor interne communicatie (Beleid en protocol op intranet)	

6.7 Communicatie

<i>Taken en verantwoordelijkheden</i>	<i>Termijn</i>
Zorgen voor beantwoording van eventuele vragen uit de media bij incident	Incidenteel

7 Evaluatie en borging

7.1 Werkwijze melding in Geweld Registratie Systeem (GIR)

Wanneer een incident plaats vindt, meldt de betrokken medewerker dit bij zijn of haar afdelingshoofd. Zij schetsen samen een beeld van de situatie. Zodra de situatie duidelijk is, wordt samen met HR het GIR gevuld. Dit kan samen met de medewerker maar kan ook met het afdelingshoofd.

Voor ieders veiligheid, wordt elk incident gemeld.

7.2 Incidentenanalyse per jaar

HR zorgt ervoor dat er ieder half jaar een rapportage wordt gemaakt met daarin de meldingen met betrekking tot agressie. Naar aanleiding van dat overzicht zal een analyse worden gemaakt. Deze incidentenanalyse wordt besproken in het MT en zal ter informatie naar het college en de OR worden verstuurd. Indien deze analyse aanleiding geeft tot bijstelling van het beleid, levert HR hiervoor een voorzet.

7.3 Agressie op agenda werkoverleggen clusters/afdelingen

Periodiek wordt het onderwerp agressie besproken in het werkoverleg van het cluster/de afdeling. Daarbij wordt geëvalueerd hoe eventuele agressie-incidenten zijn opgepakt, wat de ervaringen zijn van de medewerkers met betrekking tot de omgang met agressie, of het protocol voldoende handvaten biedt en of er nog zaken onduidelijk zijn of verbeterd kunnen worden. Het verslag van deze evaluatie wordt door het afdelingshoofd met HR besproken en indien nodig leidt dit tot bijstellingen van het beleid.

Aldus besloten in de vergadering van 26 juni 2018.

Burgemeester en wethouders van gemeente Bergeijk,
W.A.C.M. Wouters
Secretaris
A. Callewaert-de Groot
Burgemeester

Bijlage 1 Regels met betrekking tot toegang tot het gemeentehuis

Voor je werkzaamheden in het gemeentehuis, beschik je over een druppel die toegang geeft tot alle afdelingen in het gemeentehuis. Voor je eigen veiligheid en die van je collega's en burgers/bezoekers, vragen we je onderstaande regels in acht te nemen:

- Laat geen onbekenden binnen bij de ingangen die enkel bedoeld zijn voor personeelsleden.
- Maak zelf enkel gebruik van de in- en uitgangen, bedoeld voor personeelsleden: via de parkeergarage, fietsenkelder en raadsledeningang (dus niet de twee hoofdingangen).
- Zorg wanneer je het gemeentehuis verlaat, dat de deur goed dicht is, voordat je weggaat, zodat je zeker weet dat er niemand het gemeentehuis kan betreden.
- Geef nooit je druppel of je toegangscode aan iemand anders.
- Wanneer je een onbekende ziet lopen op de afdeling (dus niet in de publiekshal), vraag dan altijd of je diegene kunt helpen. Wees erop alert dat er niemand rondloopt zonder toestemming. Informeer bij twijfel je leidinggevende.
- Wanneer de publieksbalie gesloten is, laat dan alleen een klant binnen, wanneer je weet dat hij een afspraak heeft met een medewerker. Zorg dat de klant niet alleen is.
- Vind je een situatie verdacht? Informeer dan altijd je leidinggevende (of een collega afdelingshoofd bij diens afwezigheid).