



**ONGEWENST
GEDRAG OF
AGRESSIE
ACCEPTEREN
WIJ NIET**



Wat kun je doen?

Wij vinden een veilige werkomgeving belangrijk. Voor jou als professional, maar ook voor onze patiënten. Ongewenst gedrag of agressie wordt binnen de ambulancezorg niet geaccepteerd. In deze flyer zie je de afspraken die gelden.

Wat te doen als je te maken krijgt met agressie of ongewenst gedrag?

- Maak gebruik van (psychosociale) hulp binnen jouw organisatie.
- Maak altijd een interne melding. Door registratie kunnen je werkgever en de landelijke betrokken organisaties incidenten monitoren en beleid aanpassen. Wil je meer weten over het beleid?

Meer informatie:

- V&VN Ambulancezorg



- Het sectorkompas van AZN



- Neem contact op met je leidinggevende of interne casemanager en maak daarbij gebruik van het stappenplan uit de Arbocatalogus.



Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen emoties die kunnen ontstaan en wanneer deze geuit worden door ongewenst gedrag of agressie.

Bij twijfel: praat met je collega's over wat er is gebeurd. Wat voor de ene collega normaal is hoeft voor de ander niet acceptabel te zijn.

Als het voor jou niet acceptabel is, laat je dan niet weerhouden om actie te ondernemen.

Emotie

Emotie is een gevoel dat door een situatie of een gebeurtenis kan worden opgeroepen.

Voorbeelden zijn:

- **Paniek of angst:** voor de acute onverwachte situatie en het niet kunnen handelen als naaste.
- **Verdriet en zorgen:** komt het wel goed?
- **Onbegrip of boosheid:** voor de situatie of regels die gesteld worden door de meldkamer of ambulanceprofessionals ter plaatse.

Agressie

Agressie is het bewust of onbewust verbaal uiten van de emotie, het gebruik van fysieke kracht of macht of het dreigen daarmee. Voorbeelden zijn:

- **Manipuleren:** iets voor elkaar proberen te krijgen door op iemands gevoel in te spelen.
- **Verbale agressie:** schelden, beledigen, vernederen, discrimineren, seksueel getinte opmerkingen, valselijk beschuldigen.
- **Psychische agressie:** (non-)verbaal (be)dreigen, chanteren, intimideren.
- **Fysieke agressie:** slaan, schoppen, spugen, knijpen, fysiek hinderen, vastpakken, bijten, krabben, duwen, gooien met voorwerpen, (seksuele) handtastelijkheden.

Enkele tips

- Maak een verslag waarin je de 7 W's opneemt: Wie, Wat, Waar, Wanneer, op Welke wijze, Waarmee, Waarom. Vraag je collega die getuige was ook een verklaring op te stellen. Kijk of er andere bewijslast voor aangifte is zoals foto/film.

- Gaat het om een strafbaar feit? Kijk daarvoor in het stappenplan uit de Arbocatalogus.



- Doe dan (samen met je werkgever en eventueel anoniem, zie uitleg OM) in diensttijd aangifte bij de vaste contactpersoon van de politie.



Vermeld bij de aangifte dat het gaat om een Veilig Publieke Taak (VPT), dan wordt de aangifte met voorrang behandeld.

Meer informatie over VPT is hier te vinden:



- Als het niet om een strafbaar feit gaat, kijk dan samen met je werkgever welke gepaste actie mogelijk is. Bijvoorbeeld een melding (zonder aangifte) doen bij de politie of een brief naar de dader.

