

Provincie Noord-Brabant

# Handboek omgaan met agressie

De norm van het WIS



## Norm → wordt het persoonlijk? Tot hier en niet verder!



### Wat wij niet accepteren!

- **Scheldwoorden of beledigingen gericht op de persoon**  
→ Bijvoorbeeld: inspecteurs die uitgescholden worden voor "klootzak", "mongool", of beschuldigd worden van "bloed aan je handen" bij ongevallen.
- **Dreigende opmerkingen of fysieke intimidatie**  
→ Zoals: "De volgende keer rijd ik je omver" of een bestuurder die met opzet hard optrekt of agressief remt in de buurt van een weginspecteur.
- **Handgebaren of agressieve lichaamstaal**  
→ Zoals: middelvingers, vuistballen, hard schreeuwen of het bewust negeren van aanwijzingen met een minachtende houding.
- **Overtreden van afzettingen of veiligheidsmaatregelen met opzet**  
→ Zoals: doorrijden door een wegafzetting terwijl de inspecteur uitlegt dat dit niet veilig is — en daarbij verbaal of non-verbaal onbeschoft reageren.
- **Persoonlijke appjes of berichten van bewoners of media met verwijten of beschuldigingen**  
→ Zoals: direct benaderd worden met ongepaste of dreigende berichten na het doen van je werk op de weg.

# Overschrijding van de norm → Weginspecteur (WIS)

## Acties

Iedereen → blijf rustig en professioneel.

- **WIS** → Haal jezelf uit de situatie als het onveilig voelt en bel 112 of druk op de noodknop als deze aanwezig is.
- **WIS** → Meld het: bel de Hoofdcoördinator (HC) en/of adviseur Veilige Publieke Taak (5.1.2.e -  
5.1.2.e )
- **WIS** → Vraag de HC om ondersteuning als het groot wordt of als je gehinderd wordt om je werk te kunnen doen.
- **WIS** → Na afloop → log alles goed in VB

# Overschrijding van de norm → Hoofdcoördinator (HC)

## Acties

Iedereen → blijf rustig en professioneel.

- **HC** → bel <sup>5.1.2.e</sup> als dit nog niet gebeurd is voor ondersteuning als er sprake is van een overschrijding van de norm.
- **HC** → zorg voor (bestuurlijke) rugdekking en aanspreekbaarheid: schakel de programmamanager (<sup>5.1.2.e</sup>), bij afwezigheid ON PVW (<sup>5.1.2.e</sup>) die bestuurlijk aanspreekpunt is richting politiek, media en omgeving en geef dit ook terug aan dienstdoende WIS.
- **HC** → informeert het Collegiaal Ondersteuningsteam (COT): COT overlegt onderling wie contact opneemt voor het verzorgen van de nazorg.

## Overschrijding van de norm → Collegiaal Ondersteuningsteam (COT)

### Acties

Iedereen → blijf rustig en professioneel.

- **COT** → Bespreekt onderling wie ( <sup>5.1.2.e</sup> ) of ( <sup>5.1.2.e</sup> ) de nazorg op zich neemt.
  - COT neemt contact op met collega.
- **COT** → Bij een dodelijk ongeval of ongeval met breder impact (wat soms verder gaat dan het WIS) → signaleer of er behoefte is aan een brede debrief/nazorg moment.
- **COT** → Brengt expertise in bij een brede nazorgmoment, eventuele afstemming bij een brede nazorginzet vind plaats met de H-manager.

## Overschrijding van de norm → adviseur veilige publieke taak (VPT)

### Acties

Iedereen → blijf rustig en professioneel.

- VPT → neemt contact op met melder.
- VPT → maatwerk – wat is nodig?
- VPT → zorgt dat de escalatieladder ingezet wordt.
- VPT → kan ondersteunen bij aangifte ed.

## Overschrijding van de norm → ON (5.1.2.e) en PM (5.1.2.e), H-manager

### Acties

Iedereen → blijf rustig en professioneel.

- **PM** → is bestuurlijk aanspreekpunt bij incidenten met grote of gevoelige aard. Schakel met communicatie en persvoorlichter om woordvoeringslijn af te stemmen.
- **PM** → schakelt met VPT en BCM voor directe ondersteuning.
- **ON** → Zet professionals van het programma bij elkaar als er behoefte aan is.
- **PM, ON en H-manager** → overleg met COT of brede evaluatie/debrief opgezet moet worden.

# Belangrijke contactgegevens

Zet in jullie telefoon

- 112
- Telefoonnummer HC
- 5.1.2.e
- Pm en on
- 5.1.2.e