

Draaiboek Ongewenst en agressief gedrag

Gast vertoont ongewenst of agressief gedrag

: Zijn er huisregels?



Nee: spreek de gast aan en roep hem tot de orde;
Noem de gevolgen van zijn gedrag
Waarschuw welke stappen je zult ondernemen.



Ja: geef de gast een laatste waarschuwing en wijs hem op de gevolgen: als hij doorgaat zal hij het bedrijf moeten verlaten. Doet hij dit niet dan is er sprake van huisvredebreuk en wordt de politie geroepen.

De gast gaat door met ongewenst of agressief gedrag

: Is de gast gewaarschuwd?



Nee: geef de gast een laatste waarschuwing en wijs op de gevolgen.



Ja: informeer de gast dat hij regels overschrijdt en vorder dat hij het bedrijf of het terrein verlaat.

Verlaat de gast het bedrijf



Ja: registreer het incident en informeer de bedrijfsleiding en collega's. Afhankelijk van de ernst van het incident: overweeg aangifte bij de politie.



Nee: waarschuw de politie en doe aangifte van huisvredebreuk.

Verergert het gedrag van de gast



Nee: hij druipt af of laat zich door de politie verwijderen.



Ja: hij beledigt of bedreigt medewerkers of andere gasten

Optie 1: doe aangifte van bedreiging
Voorwaarden: er zijn daadwerkelijk bedreigingen geuit;
het slachtoffer van de bedreiging is werkelijk bang voor gevolgen.

Optie 2: doe aangifte van belediging
Voorwaarden: er is een belediging geuit waarvan maatschappelijk gezien iedereen vindt dat er de intentie was de ander te kwetsen.

Scheldwoorden waarin geloof, ras, uiterlijk, e.d. genoemd worden kunnen een belediging vormen.

Voorwaarde is wel dat betrokkene zich ook daadwerkelijk beledigd voelt.

Scheldwoorden als 'kankerlijder', 'klootzak', of 'trut' zullen niet voldoende grond voor belediging vormen

'kankerjood', 'hoer' of 'klere-turk' kunnen zeker als belediging worden aangemerkt.

**Als de gast
werkelijk
fysieke
agressie
vertoont**

Is het mogelijk de gast in bedwang te houden



Ja: door met meerdere mensen de dader vast te houden, kan de situatie onder controle gebracht worden.

Voorwaarden: betrokkenen zijn bereid en in staat om het geweld beperkt te houden

Betrokkenen beseffen dat het geweld dat zij gebruiken geen straf voor de dader is, maar uitsluitend bedoeld is om de situatie onder controle te krijgen.



Nee: breng omstanders in veiligheid en probeer de situatie onder controle te houden totdat de politie komt.

Vermijd fysiek contact, gebruik geen onnodig geweld.
