



**HEMINK**

100% VASTGOEDPARTNER

HEMINK GROEP

# Agressieprotocol

Versie: maart 2021



## INHOUDSOPGAVE AGRESSIEPROTOCOL

1. Inleiding	pagina 3
2. Definities	pagina 4
2.1. Wat is agressie?	pagina 4
2.2. Welke vormen van agressie zijn er?	pagina 4
3. Doel protocol	pagina 4
4. Uitgangspunten	pagina 5
5. Waar vind de agressie plaats?	pagina 5
5.1 Agressie via de telefoon	pagina 5
5.2 Bezoek aan huis	pagina 5
5.3 Extreme agressie, wapens, gijzeling	pagina 5
6. Handelingsprotocol	pagina 6
6.1. Hoe te handelen in geval van agressie?	pagina 6
6.2. Hoe te handelen in bijzondere situaties?	pagina 6
7. Maatregelen	pagina 6
7.1 Welke maatregelen worden er getroffen bij agressie?	pagina 6
8. Nazorg bij agressie	pagina 7

BIJLAGE 1 - Agressie registratieformulier  
BIJLAGE 2 - Hoe te handelen bij agressie



## 1. Inleiding

*Hemink wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie, geweld en de nadelige gevolgen hiervan.*

Medewerkers kunnen te maken krijgen met agressie. Bewoners worden veeleisender, de doelgroep verandert en maatschappijbreed neemt de frustratie en agressie toe. Het is belangrijk dat wij als Hemink dezelfde, duidelijke grens stellen ten aanzien van agressie. In dit agressieprotocol definiëren wij wat voor ons agressie is. In het protocol staat hoe wij als medewerkers in verschillende situaties handelen en wat de afspraken zijn rondom opvang en nazorg en sancties richting agressieve bewoners. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld **niet** worden getolereerd. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker van onze organisatie dat:

**de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat.**

In dit agressieprotocol zijn de definities van agressie beschreven en het doel en uitgangspunten van dit protocol. Vervolgens wordt beschreven hoe te handelen in geval van agressie en welke maatregelen er worden getroffen. Tenslotte worden de procedures omschreven voor nazorg en registratie. Belangrijk is dat er in elk team goede werkafspraken en procedures gemaakt worden hoe agressie te voorkomen. Daarnaast blijft het belangrijk om binnen Hemink het onderwerp agressie bespreekbaar te houden.

Wij willen als organisatie onze meerwaarde laten zien en onze inzet tonen aan onze opdrachtgevers. De context waarbinnen wij dat doen verandert voortdurend. De rol van woningcorporaties en andere opdrachtgevers is steeds vaker onderwerp van gesprek. Er heerst een maatschappelijke tendens naar afnemend vertrouwen in en behoefte aan toezicht en controle op maatschappelijke instanties. Als gevolg van jarenlange onduidelijkheid is er veel verkeerd gegaan. Deze onduidelijkheid had meerdere oorzaken, denk bijvoorbeeld aan verkeerde en telkens wisselende keuzes, vanwege verkeerd beleid of vanwege regelrechte misstanden. In deze periode zijn opdrachtgevers ook niet altijd in staat gebleken te voldoen aan de verwachtingen van de klant ten aanzien van hun rol. Het hele systeem brengt bovendien een enorme toename aan verantwoordingsdruk met zich mee. Steeds meer tijd gaat zitten in werkzaamheden, die niet (rechtstreeks) ten goede komen aan de klanten.

Onze klant bij wie wij over de vloer komen verandert. Zo hadden wij eerst veel te maken met een stabiele doelgroep van voornamelijk gezinnen met een inkomen dat lager lag dan gemiddeld, maar die prima voor zichzelf konden zorgen. In de afgelopen jaren is deze doelgroep verschoven naar een doelgroep met steeds meer een- en tweepersoons-huishoudens, steeds meer mensen die als gevolg van overheidsbeleid zelfstandig moeten wonen met een zorgvraag, (gebrek aan) medicatie en/of middelengebruik, mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking of mensen met psychiatrische problemen. Er komen steeds meer huurders met betalingsproblemen. Ook is er de laatste tijd een grote toename van asielzoekers uit diverse oorlogsgebieden.

Deze veranderingen van onze doelgroep brengt voor ons ook steeds nieuwe, soms zeer complexe vraagstukken met zich mee, als gevolg van bijvoorbeeld onbekendheid met de regels en verantwoordelijkheden, de taal, met gewoonten of met bijvoorbeeld traumatische ervaringen. Wij hebben daarbij speciale aandacht voor kwetsbare huurders. Daarnaast zorgt de veranderende wet- en regelgeving ervoor dat wij scherpe keuzes moeten maken in wat wij wel en niet doen.



## 2. Definities

### Wat is agressie?

Agressie is iedere vorm van gedrag (verbaal, schriftelijk en fysiek), die gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander, alsmede op het (doelbewust) toebrengen van materiële of immateriële schade. De grens van wat wel of niet acceptabel is, wordt echter bepaald door Hemink. Dit om zoveel mogelijk dezelfde lijn te hanteren. We ondernemen stappen wanneer iemand die gestelde grens overschrijdt.

Er is ruimte voor emoties, bewoners mogen boos zijn, hard praten, drukke gebaren maken, gericht op zowel Hemink als op de persoon. We accepteren echter niet dat bewoners schelden, onze medewerkers beledigen, geen persoonlijk gerichte kwetsende taal, geen discriminatie (huidskleur, geslacht, seksuele geaardheid), bedreiging of intimidatie van individuele medewerkers en uiteraard geen enkele vorm van fysiek geweld. In al deze gevallen vatten we het op als agressie, en ondernemen we stappen. Registratie hiervan, door het invullen van het Agressieregistratieformulier (Bijlage 1), is VERPLICHT!

### Welke vormen van agressie zijn er?

Er zijn verschillende uitingsvormen van agressie te onderscheiden. De uitingsvormen van agressie en geweld kunnen zowel verbaal, schriftelijk als fysiek zijn.

We onderscheiden:

#### 2.1.1. Emotioneel gedrag:

- **A-gedrag** – emotie, gericht op de EIGEN situatie van de huurder.
- **B-gedrag** – emotie, gericht op de organisatie, het bedrijf, het beleid, de regels.

#### 2.1.2. Verbaal agressief gedrag:

- **C-gedrag** – een persoonlijke verbale aanval gericht tegen de medewerker. Dit is grensoverschrijdend gedrag, gericht op de persoon. We verstaan hieronder: schelden, dreigen, beledigen, intimideren, kleineren, pesten, discriminatie, seksuele intimidatie.
- **D-gedrag** – een persoonlijke verbale aanval gericht tegen de medewerker. Bedreigd worden met de dood, verkrachting of mishandeling.

**2.1.3. Fysiek agressief gedrag:** lijfelijk aanvallen, vastpakken, pijn doen, verwonden slaan, schoppen, met spullen gooien, kapot maken van materialen, beschadigen van spullen, enz.

2.1.1. : kun je mee in gesprek. 2.1.2. en 2.1.3. wordt **nooit** geaccepteerd.

## 3. Doel

### Doel van het protocol

1. Het voorkomen van agressie/geweld tijdens werk door preventieve maatregelen.
2. Duidelijk maken dat geweld tegenover medewerkers niet geaccepteerd wordt.
3. In het geval van geweld het slachtoffer zo goed mogelijk ondersteunen en de opgelopen schade helpen herstellen/vergoeden.
4. De belangen van Hemink veilig stellen en de schade verhalen.



## 4. Uitgangspunten

### Wat zijn de uitgangspunten van het protocol?

Hemink gaat uit van de landelijke norm die is opgesteld om een veilige taak uit te voeren. De uitgangspunten zijn:

4.1. Binnen Hemink wordt geen enkele vorm van agressief of gewelddadig gedrag tegen medewerkers getolereerd.

4.2. Uitgangspunt van dit protocol is dan ook dat geweld en/of agressie tegen medewerkers altijd een vervolg krijgt. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolgging van de dader) of het opleggen van een sanctie. Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van Hemink in de vorm van ondersteuning, begeleiding, verwijzing, opvang etc. van medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van geweld.

4.3. Zodra er sprake is van agressie, wordt de dienstverlening opgeschort. De besluitvorming onder druk van agressie kan niet vertrouwd worden.

4.4. Geweld is nooit het probleem van de medewerker alleen, het is een probleem van de organisatie. Uitgangspunt daarbij is, dat Hemink (directie en management) vertrouwen heeft in de medewerker en bereid is om binnen de eigen mogelijkheden die zij heeft de medewerkers maximaal te ondersteunen en te begeleiden. Ook wanneer medewerkers door hun functie thuis door cliënten worden lastiggevallen geldt dit uitgangspunt.

4.5. Kort gezegd gaat dit protocol dus uit van maximale ondersteuning door Hemink wanneer een medewerker slachtoffer is geworden van agressie of geweld.

## 5. Waar vindt de agressie plaats

### 5.1. Agressie via de telefoon

- De medewerker spreekt de bewoner aan op het gedrag en geeft aan dat wij dit gedrag niet accepteren. De medewerker gaat niet inhoudelijk in discussie en als de bewoner aanhoudt dan wordt er gezegd dat het gesprek beëindigd wordt en mag de verbinding worden verbroken.

### 5.2 Bezoek aan huis

- Huisbezoek bij potentiële emotionele/ agressieve bewoners, wordt altijd door twee collega's gedaan of op een andere (openbare) locatie.
- Ter voorbereiding op het gesprek eventueel de corporatie (opdrachtgever) raadplegen voor bijzonderheden over de betreffende bewoner.
- Medewerker kiest bewust een plek in de ruimte, met vluchtweg achter zich.
- In een woning mag een bewoner niet de deur op slot doen. Als dat wel gebeurt, wordt deze daarop aangesproken en moet het slot van de deur. Als de medewerker zich onveilig voelt bij de situatie gaat hij/zij meteen weg. Volg vooral je intuïtie, bij twijfel altijd weggaan.
- Laat de bewoner voorop lopen naar de ruimte waar de opname / het gesprek plaatsvindt.
- Laat honden of andere beesten opsluiten of zorg dat ze buiten zijn bij aanvang van het gesprek, zodat ze niet de vluchtweg belemmeren en bij escalatie de dieren geen rol spelen.
- Indien nodig zeg je de bewoner alles toe wat hij/zij wil, mocht je gegijzeld worden (medewerker mag de ruimte niet verlaten van de bewoner). Zelf in veiligheid buiten komen is de eerste en belangrijkste zorg.

### 5.3 Extreme agressie, wapens, gijzeling

- Wanneer de bewoner onder dwang van wapens, het achter de medewerker afsluiten van de voordeur (en weigeren deze weer open te doen), dreiging met (fysiek) geweld, etc. probeert om iets gedaan te krijgen, is toezeggen van het gevraagde altijd het verstandigst en het veiligst. Dit kan later worden teruggedraaid, omdat een toezegging onder dwang, niet geldig is. Je eigen veiligheid staat altijd voorop. Doe wat nodig is om veilig te blijven of weer veilig te worden. Maak hier uiteraard direct melding van bij je leidinggevende en via het registratieformulier! Daarna wordt bepaald welke gevolgstappen worden gezet.



## 6. Handelingsprotocol

### 6.1 Hoe te handelen in geval van agressie?

In volgorde van belangrijkheid:

1. Kies altijd voor je eigen veiligheid, de veiligheid van je collega's en die van omstanders.
2. Meld **ieder** voorval **direct** bij je leidinggevende.
3. Als je in gesprek bent met een klant die zich misdraagt, dan stel je voorwaarden voor voortzetting van het gesprek. Accepteert de klant die voorwaarden niet, dan stopt het gesprek.
4. Heb je twijfels over de veiligheid of verlies je de regie? Doe alles wat nodig is om veilig te blijven of te worden.

### 6.2 Hoe te handelen in bijzondere situaties?

- Schelden, bedreigen, beledigen, etc. aan de telefoon? Stel je voorwaarden voordat je doorgaat met het gesprek.
- Schriftelijk wangedrag? Laat de brief/mail/app/sms aan je leidinggevende lezen. Reageer op het gedrag, niet op de inhoud!
- Telefonisch dreigement dat de klant met kwade bedoelingen naar kantoor/bouwplaats komt? Neem dit altijd serieus en meld dit direct aan de collega's op de betreffende plek, en overleg direct met je direct leidinggevende.
- Fysiek geweld? Vermijd dit altijd tenzij jouw veiligheid of die van derden in gevaar is. In noodgevallen: zelfverdediging is toegestaan, echter, op het moment dat de dreiging stopt, zul je ogenblikkelijk zelf ook moeten stoppen met je te verdedigen! Wanneer je doorgaat, verandert juridisch mogelijk je rol in de situatie, waardoor je kans loopt te worden beschouwd als agressor.
- Wangedrag op het terrein van een project of op straat? Trek je terug uit de situatie.
- Is er te verwachten wangedrag van klanten/bewoners? Laat je collega's altijd van te voren weten waar je naar toe gaat. **Ga nooit alleen naar deze klanten/bewoners!** Zet 112 en de telefoonnummers van je collega's onder een sneltoets in de telefoon.

## 7. Maatregelen

### 7.1 Welke maatregelen worden er getroffen bij agressie?

Bij agressief en/of gewelddadig gedrag volgen sancties. Wij nemen acties om de veiligheid van onze medewerkers veilig te stellen en om de integriteit van onze dienstverlening/ werkzaamheden te handhaven. Deze acties kunnen wij verdelen in maatregelen en gevolgen:

**Maatregelen** zijn de activiteiten die wij ondernemen om de regie over de situatie (terug) te krijgen. Je dwingt gedragsverandering af door de greep op de omstandigheden te vergroten. Maatregelen kunnen zijn:

#### 1. Ordegesprek

Het ordegesprek met de agressor wordt gevoerd met de medewerker en de leidinggevende. In dit gesprek wordt de agressor aangesproken op zijn gedrag.

#### 2. Schriftelijke waarschuwing

Iemand die voor de eerste keer agressief en/of gewelddadig gedrag heeft vertoond, krijgt een schriftelijke waarschuwing. De brief wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 dagen, aan de agressor verstuurd dan wel overhandigd.

#### 3. Ontzegging toegang

Een persoon die herhaaldelijk of excessief agressief en/of gewelddadig gedrag heeft vertoond kan de toegang ontzegd worden van het pand en/of terrein. Een brief met de bevestiging van de ontzegging van de toegang wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 dagen, aan de agressor verstuurd dan wel overhandigd.

#### 4. Aangifte of melding doen bij de politie

In gevallen waar sprake is van (ernstige) dreiging en/of fysieke agressie kan er aangifte gedaan worden. Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolgning tegen de agressor. Het is afhankelijk van de situatie of dit een adequate reactie is. De leidinggevende neemt de verantwoordelijkheid voor de aangifte op zich en doet dit, in aanwezigheid van de betrokken medewerker, namens de werkgever. Dit dient zo spoedig mogelijk na het voorval te gebeuren dan wel binnen 24 uur.





## 8. Nazorg bij agressie

In overleg met de betreffende medewerker kan na afloop van een gesprek of incident bekeken worden welke actie passend is.

Om geen last te krijgen van agressie incidenten is een goede opvang noodzakelijk. Dit is primair een taak van Hemink zelf. Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door de werkgever. In alle gevallen neemt de leidinggevende het initiatief om een afspraak te maken voor de betreffende medewerker, eventueel met de vertrouwenspersoon. De getroffen medewerker heeft de mogelijkheid tot het aangaan van een gesprek en bepaalt zelf de inhoud van het gesprek. De vertrouwenspersoon of leidinggevende draagt zorg voor adequate nazorg (eventueel) met behulp van een psycholoog.

De eigen leidinggevende is verantwoordelijk voor de directe opvang en nazorg van de medewerker. In overleg wordt er – indien gewenst - externe hulp ingeschakeld (slachtofferhulp, psycholoog, bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfsarts). Bij afwezigheid van de eigen leidinggevende, zal een andere leidinggevende inspringen.

De medewerker vult het Agressie registratie formulier (zie bijlage 1) in en bespreekt dit met de leidinggevende. De leidinggevende vult overige gegevens aan en archiveert het formulier. Daarnaast dient het formulier opgestuurd te worden naar de vertrouwenspersoon (Sanne de Graaff, [s.degraaff@heminkgroep.nl](mailto:s.degraaff@heminkgroep.nl)). Indien een medewerker in shock is of verwondingen heeft, zal de leidinggevende het agressieformulier invullen en zorgen dat medewerker naar de (eigen) huisarts of SEH gebracht wordt om mogelijke vervolgacties te regelen.

Na het invullen van het agressieformulier is het van belang dat het voorval ALTIJD besproken wordt tijdens de bouwvergadering.

De leidinggevende schenkt ook aandacht aan de niet-direct getroffen medewerkers. Ook collega's die bijgesprongen of er bij aanwezig waren verdienen aandacht. Er zal een opvangplek geregeld worden, waar collega's zich kunnen melden voor nazorg.

De leidinggevende zorgt voor eenduidige feitelijke informatie over het incident en de vervolgstappen aan betrokken medewerkers door persoonlijk contact op te nemen en indien gewenst op intranet een bericht te plaatsen. Naar aanleiding van het incident wordt op initiatief van de leidinggevende geëvalueerd wat hieruit te leren en/of verbeteren valt. Hij bespreekt dit met de betrokken medewerkers en ziet toe op spoedige uitvoering van de actiepunten.

### **Vertrouwenspersoon**

Binnen Hemink hebben wij een vertrouwenspersoon. Dit is Sanne de Graaff. Bij haar kun je altijd terecht!!



## Bijlage: 1 Agressie registratie formulier

Dit formulier dient bij alle overtredingen van de huisregels, verstoringen van de orde en agressie-incidenten ingevuld te worden.

### Persoonsgegevens

Naam medewerker: .....

Functie: .....

### Incidentgegevens

Datum incident: .....

Tijdstip incident: .....

Naam en voorletters veroorzaker: .....

Adres: .....

Postcode en woonplaats: .....

### Plaats van het incident

- In de woning
- Op de bouwplaats
- Aan de telefoon
- Elders, nl: .....

### Soort incident

- Schelden / Beledigen
- Verbale intimidatie (onder druk zetten)
- Dreigen met / om
- Seksuele / racistische teksten dan wel andere teksten die in strijd zijn met artikel 1 Grondwet.
- Seksuele intimidatie
- Fysiek
- Anders, nl. ....

### Beschrijving van het incident

Is er sprake van letsel?

- nee
- ja, namelijk: .....

Is er sprake van schade aan eigendommen?

- nee
- ja, namelijk: .....

Is of wordt er aangifte gedaan?

- nee
- ja, op (datum): .....

Datum: .....

Handtekening: .....





Afhandeling van het voorval (in te vullen door de leidinggevende)

- Gesprek met leidinggevende over het voorval
- Melding gemaakt bij vertrouwenspersoon
- Voorval besproken tijdens bouwvergadering
- Aangifte bij de politie
- Nazorg via maatschappelijk werk
- Nazorg intern
- Geen nazorg

Zijn er verdere acties noodzakelijk?

nee

ja, namelijk: .....

Ondertekening leidinggevende:

Datum: .....

Handtekening: .....

Het formulier dient in alle gevallen door de projectleider of leidinggevende ingevuld te worden. Een kopie hiervan wordt verstuurd naar de vertrouwenspersoon, Sanne de Graaff [s.degraaff@heminggroep.nl](mailto:s.degraaff@heminggroep.nl)



## Bijlage: 2 Hoe te handelen bij agressie

Bewoners willen gehoord worden, begrip krijgen, een luisterend oor of stoom afblazen. Wanneer je tijd besteedt aan de emotie, wordt je werk gemakkelijker.

### ABCD-gedrag en de aanpak:

**A-gedrag:** klagen over eigen situatie

**B-gedrag:** klagen over organisatie, beleid regels

Klagen, zeuren en daarin blijven hangen. Deze klant wil gehoord en begrepen worden.

**Met deze bewoner kun je in gesprek!**

### Professionele reactie:

1. Benoem de emotie en toon hiervoor begrip: geef aan dat je iets snapt en wat je snapt.
2. Dit moet je waarschijnlijk wel paar keer doen. DAT + WAT.
3. Kom dan pas met oplossingen of uitleg en geef duidelijke uitleg over je beslissingen.
4. Rond het gesprek af.

### *Voorbeelden:*

- Ik kan me voorstellen dat .....
- Ik begrijp heel goed dat .....
- Ik snap dat u dat ziet als .....
- Ik heb de indruk dat het u .....
- Als dat u zo hoog zit, kan ik me goed indenken dat ...
- Ik heb er alle begrip voor dat .....
- Ik moet u eerlijk bekennen, ik kan me geen voorstelling maken hoe ik zou reageren als dit mij ....
- Zoals u het vertelt, kan ik me heel goed indenken dat ....

Van 1 naar 2: vraag "toestemming" - vindt u het goed dat ik uitleg wat we gaan doen?

- Vindt u het goed dat ik uitleg wat we gaan doen?
- Vindt u het goed dat ik met u ga kijken of we tot een oplossing kunnen komen?
- Ik begrijp dat....
  - Vang de reactie op
  - Zeg wat je ervan begrijpt

**C-gedrag:** persoonlijke verbale aanval tegen medewerker (jou of je collega) => gaat over de grens!

**D- gedrag:** persoonlijke verbale aanval gericht tegen de medewerker. Bedreigd worden met de dood, verkrachting of mishandeling

Persoonlijk beledigen, uitschelden, verbaal bedreigen/intimideren, manipuleren of arrogant gedrag.

**Met deze bewoner ga je niet in gesprek**

### Professionele reactie:

1. Benoem het gedrag en roep de bewoner tot de orde. Doe dit met woord en gebaar (zorg dat wat je zegt hetzelfde laat zien als wat je laat zien).  
Beschrijf het gedrag en vertel dat je hier niet van gediend bent: "U scheldt me uit, dat accepteer ik niet".
2. Stel de bewoner voor de keuze: Als..... dan. Als u doorgaat met schelden beëindig ik dit gesprek; als u stopt met schelden, wil ik naar u luisteren. Dus wat is uw vraag?  
Noem de positieve, oplossingsgerichte keuze als laatste. Vaak blijft wat je als laatste zegt het beste hangen.



#### Afwijkende vormen van C+D-gedrag zijn:

- Denigrerend: “meisje, doe jij nou maar gewoon je werk en haal je baas maar even, dan los ik het wel met hem op, hè?”
- Arrogant: “jij hebt zeker wel hard moeten studeren om hier te werken, hè?”
- Manipuleren: “jij lijkt me erg aardig, wij kunnen het vast wel met elkaar vinden, ga jij dat en dat eens even regelen”.
- Emotionele chantage: “als u me dit aandoet, spring ik van een brug”.
- Discriminatie: “ik krijg die spullen niet, omdat ik de verkeerde kleur heb!”

Vaak stopt C-gedrag door je interventie en gaat de klant “na-morren” en ontstaat A- / B-gedrag. Het gebeurt bijna nooit dat na het tot de orde roepen alle boosheid verdwenen is. Vaak moet je daarna nog de aanpak van A- / B-gedrag toepassen!

#### Veel voorkomende vormen van C+D-gedrag:

- Meneer, u scheldt mij uit, dan accepteer ik niet. Als u doorgaat met schelden beëindig ik dit gesprek en ga ik weg. Als u ermee stopt, wil ik naar u luisteren. Wat is uw vraag?
- Meneer u bedreigt me, dat accepteer ik *absoluut* niet. Als u doorgaat me bedreigen, beëindig ik dit gesprek. Als u stopt wil ik naar u luisteren. Waarmee kan ik u helpen?
- Meneer, u kijkt me heel strak aan, dat vind ik niet prettig. Als u daarmee doorgaat, beëindig ik dit gesprek en wil ik dat u weggaat. Als u ermee stopt, wil ik naar u luisteren. Wat kan ik voor u doen?
- Meneer, ik wil *niet* dat u naar mij wijst. Als u daarmee doorgaat, beëindig ik dit gesprek. Als u ermee stopt, wil ik naar u luisteren. Wat kan ik voor u doen?
- Meneer, ik heb het idee dat u mij onder druk probeert te zetten, dat accepteer ik niet. Als u daarmee doorgaat, beëindig ik dit gesprek en hang ik op. Als u stopt wil ik naar u luisteren. Waarmee kan ik u helpen?