

Beleid Omgaan met agressie en geweld / Stichting Broodpater Gerrit Poels 2024

Toelichting/leeswijzer: met medewerker(s) worden álle mensen bedoeld die werkzaam zijn in Poels Hofje of andere activiteiten van Stichting Poels. Waar specifiek de zusters/coördinatoren of bestuursleden worden bedoeld, staat dat in de tekst.

1 Doel

Medewerkers kunnen te maken krijgen met agressie en geweld. Het doel van het beleid is om incidenten te voorkomen of terug te dringen doordat medewerkers weten hoe agressie en geweld te voorkomen, hoe ermee om te gaan en af te handelen. Dit leidt ertoe dat er eenduidig wordt gereageerd door de medewerkers op agressief gedrag, waardoor voor de bezoeker/gast de grens helder is. Daarnaast creëert het beleid duidelijkheid voor alle betrokkenen over de verschillende rollen in dit proces.

Uitgangspunten beleid agressie en geweld

- Agressief en gewelddadig gedrag van de gast/bezoeker wordt niet geaccepteerd. Het belemmert medewerkers in hun werkzaamheden en maakt inbreuk op de veiligheidsbeleving
- Op agressief gedrag volgt een sanctie, die afhangt van de aard en ernst van het incident
- Medewerkers reageren zelf nooit met agressie op agressie
- Incidenten worden geregistreerd. Hierdoor ontstaat inzicht in aard en omvang en kunnen maatregelen worden genomen ter voorkoming van incidenten.

Definitie agressie en geweld

- Iedere vorm van gedrag waarbij de medewerker wordt lastig gevallen, bedreigd of schade wordt toegebracht, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van hun werkzaamheden voor Stichting Poels.
- Iedere vorm van gedrag waarbij een andere gast of andere gasten wordt/worden lastig gevallen, bedreigd of schade wordt toegebracht.

2 Verantwoordelijkheden

- *Het bestuur* is verantwoordelijk voor het opstellen en faciliteren van het beleid en het communiceren ervan met de medewerkers. Het bestuur voert regelmatig overleg met de zusters/coördinatoren en minimaal een keer per jaar met de alle vrijwilligers.
- *De zusters/coördinatoren* zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid, het voorleven van het gewenste gedrag en het ondersteunen van de medewerkers in het wenselijke gedrag. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers als agressief gedrag dreigt of wordt geconstateerd.
- *De medewerkers/vrijwilligers* laten steeds het gewenste gedrag zien en volgen de instructies bij (dreigende) agressie / geweld zoals hier omschreven.

3 Preventieve maatregelen

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers krijgen instructie over dit beleid. De zuster/coördinator bespreekt dit met de medewerker en zij ontvangen een (digitaal) exemplaar. Nieuwe medewerkers worden gescreend op hun / deze vaardigheden.

Trainingen

Als daar behoefte aan bestaat kan een training “omgaan met agressie en geweld” in gang worden gezet.

Veilige werkplek

- De werkplek is zodanig ingericht dat medewerkers er veilig kunnen werken en zich veilig voelen
- De zusters/coördinatoren zorgen ervoor dat er altijd een vluchtroute vrij is in geval van escalatie
- De locaties van Stichting Poels zijn zo ingericht dat de gasten/bezoekers zich welkom voelen
- Huisregels zijn zichtbaar op posters en worden in foldervorm (in betreffende taal) meegegeven tijdens het eerste bezoek, zodat de gast/bezoeker weet welk gedrag niet wordt getolereerd
- Medewerkers weten zelf vaak goed wat er beter zou kunnen om de veiligheid te waarborgen. Verbeterpunten of klachten worden besproken met de zusters/coördinatoren. Kan deze geen oplossing vinden, dan neemt deze contact op met het bestuur.

4 Huisregels en gedragsregels

De gasten/bezoekers moeten zich aan de huisregels van Stichting Poels houden. Die regels zorgen ervoor dat gasten/bezoekers weten waar ze aan toe zijn. Het voorkomt dat er miscommunicatie ontstaat over het verschil in normen van fatsoen en er kan naar worden verwezen. Wanneer de regels niet worden nageleefd, wordt de gast/bezoeker hier door de zuster/coördinator op aangesproken of als dat niet mogelijk is door de medewerker zelf. De huisregels worden kenbaar gemaakt door middel van posters die worden opgehangen in Poels Hofje (of andere locaties). Daarnaast krijgt de gast tijdens het eerste bezoek de regels, in foldervorm, mee. Een folder met de huisregels is als aparte bijlage bijgevoegd.

Gedragsregels voor medewerkers

- De medewerker is vriendelijk en gaat met respect om met de gast/bezoeker.
- Zo nodig voorstellen door het noemen van alleen je voornaam
- Gebruik maken van begrijpelijke taal
- Open staan voor feedback
- Toegeven van fouten en excuses maken

En extra voor de zusters/coördinatoren:

- Actief zoeken naar oplossingen, doen van concrete voorstellen en maken van afspraken.

Huisregels Poels Hofje (of andere locatie van Stichting Poels)

Iedereen gedraagt zich respectvol naar elkaar.

- **Alcoholgebruik en dronkenschap zijn verboden**
- **Roken binnen is verboden**
- **Drugsgebruik of handel in drugs is verboden. Ook drugs doorgeven aan elkaar is verboden. Zowel in het gebouw als op het terrein van Poels Hofje.**
- **We gaan vriendelijk en respectvol met elkaar om**
- **We gedragen ons rustig en maken geen ruzie. We gebruiken geen agressief gedrag en tolereren dit ook niet van anderen.**
- **Als we ergens ontevreden over zijn, melden we dit bij de zuster/coördinator waarna naar een oplossing wordt gezocht.**

Bij overtreden van onze huisregels volgt een sanctie; bijvoorbeeld dat een bezoeker (m/v) een of meerdere keren niet meer mag komen. In het ergste geval word je de toegang ontzegd en/of doen wij aangifte bij de politie.

Wij registreren de incidenten en evalueren deze, direct en jaarlijks.

Werkoverleg

Agressie en geweld is een belangrijk thema waar regelmatig met de vrijwilligers over wordt gesproken om openheid te creëren en het onderwerp bespreekbaar te houden. Het staat ook structureel op het werkoverleg van de zusters met een bestuurslid. Het voltallig bestuur komt eenmaal per jaar samen met alle medewerkers. Ook dan is het een vast agendapunt. Op afroep kunnen de medewerkers dit vaker met het bestuur bespreken. Naast deze vaste momenten, wordt er ook aandacht besteed op het moment dat er een incident heeft plaatsgevonden.

5 Omgaan met agressie en geweld/ hoe te handelen?

Basisprincipe

Agressief en gewelddadig gedrag van de gast/bezoeker wordt niet geaccepteerd. Escalatie wordt voorkomen door de gast te kalmeren en het inschakelen van assistentie. Lukt het niet de gast te kalmeren, dan wordt aangegeven dat de grenzen zijn overschreden en welke consequenties dit heeft. Er wordt nooit op agressie gereageerd door middel van agressie. Als de gast dreigt met terugkomen, dan wordt dit direct gecommuniceerd naar het bestuur. Afhankelijk van de aard en ernst van het incident wordt aan de gast een sanctie opgelegd. Bij de verschillende vormen van agressie en geweld wordt er gehandeld conform hoofdstuk 6 Sancties.

Wie handelt?

De zuster/coördinator is de eerst aangewezen om te de-escaleren bij dreigende (verbale) agressie. Roep die er dus altijd meteen bij als een situatie dreigt of zich voordoet. De zuster/coördinator volgt onderstaande stappen. Is die er niet dan volgt de medewerker deze stappen zelf.

Verbale agressie

- Kalmeer de gast en geef aan dat de grenzen zijn overschreden;
- Ga niet in discussie;
- Reageert de gast hier niet op of is er terugval in vorig gedrag: beëindig het gesprek;
- Verzoek de gast het gebouw te verlaten;
- Vertrekt de gast niet of laat die de medewerker niet met rust, schakel de politie in;
- Stel bestuur direct op de hoogte.

(Dreigend) fysiek geweld

- Probeer uit de situatie weg te komen om zodoende jezelf in veiligheid te brengen;
- Waarschuw de zuster/coördinator en je andere collega's;
- De zuster/coördinator waarschuwt direct de politie;
- Is dat niet mogelijk dan waarschuwt een medewerker de politie;
- Stel direct bestuur op de hoogte.

Aanrichten van schade aan goederen

- Kalmeer de gast en geef aan dat de grenzen zijn overschreden;
- Lukt dit niet: beëindig het gesprek;
- Verzoek de gast het gebouw te verlaten of vertrek zelf;
- Vertrekt de gast niet of laat de gast de medewerker niet met rust: probeer uit de situatie weg te komen om zodoende jezelf in veiligheid te brengen;
- Schakel de politie in;
- Stel bestuur direct op de hoogte.

Na afloop: Inventariseer de schade en verhaal de schade op de dader.

Afhandelen van een incident

De zuster/coördinator registreert het incident. De organisatie krijgt hierdoor inzicht in het aantal en de aard van de incidenten. Op basis hiervan kunnen maatregelen genomen om het aantal incidenten terug te dringen en het beleid te optimaliseren. Het bestuur is hierdoor op de hoogte van wat er speelt.

Wanneer een incident invloed heeft op het gedrag van een medewerker, weet de leiding de oorzaak hiervan en kan er op worden ingespeeld. Er wordt gereageerd naar de dader, waardoor diegene weet dat de grens is overschreden en minder snel zal terugvallen in het eerder vertoonde gedrag.

Medewerkers houden hierdoor zicht op de incidenten en wat ermee gedaan is. Daarnaast wordt er opvang en nazorg aangeboden door de leiding. Zie hoofdstuk 7 Richtlijn Opvang en nazorg.

6 Sancties

Na een incident wordt er actie ondernomen naar de gast. Er wordt een sanctie opgelegd zodat de gast weet dat dit gedrag niet wordt getolereerd en waar de grenzen liggen. Een sanctie wordt altijd z.s.m. opgelegd.

Bevoegdheid

De zusters/coördinatoren bepalen, evt. in overleg met bestuur en na overleg met de betreffende medewerker, welke sanctie wordt opgelegd. De zusters zijn verantwoordelijk om dit te doen, behalve bij aangifte of het verhalen van schade. Dan kan ook de medewerker verantwoordelijk zijn om zelf stappen te ondernemen, hierbij begeleid door de zusters en/of bestuur. Voor het bepalen wanneer welke sanctie wordt opgelegd, wordt gehandeld als onderstaand:

Vorm van agressie

Verbale agressie

Bij herhaling

Persoonlijke bedreiging

Bij herhaling

Fysieke agressie/zaak

Fysieke agressie/persoon

Sanctie

ordegesprek/waarschuwingsbrief

ontzegging gebied ± 3 maanden

ordegesprek/ontzegging gebied ± 6 maanden/aangifte

ontzegging gebied ± 12 maanden/evt. stoppen dienstverlening

ordegesprek/ontzegging gebied ± 6 maanden/betalen schade/evt. aangifte

ordegesprek/ontzegging gebied/stoppen dienstverlening/
aangifte/vergoeden schade

Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief wordt meegegeven bij een 'licht' incident. Hierin wordt aangegeven dat het gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties zijn bij herhaling.

Ordeggesprek

Bij een "zwaarder" incident of bij herhaling van een 'lichter' incident gericht tegen een medewerker, wordt zo snel mogelijk een ordegesprek gevoerd met de gast. Voorafgaand aan het gesprek worden voorzorgsmaatregelen genomen om herhaling van agressief gedrag te voorkomen. Het gesprek is niet bedoeld om inhoudelijk op het probleem in te gaan maar om het gedrag van de gast te bespreken:

- Aangeven dat dit gedrag niet wordt getolereerd;
 - Aangeven wat de gevolgen nu zijn en bij herhaling;
 - Eventueel bespreken hoe de schade wordt vergoed;
 - Afspraken maken om het verdere contact goed te laten verlopen. Afspraken opschrijven / meegegeven.
- Verhalen van zowel materiële als immateriële schade.

Ontzegging gebied/pand

Bij een ontzegging mag een gast (tijdelijk) niet meer in Poels Hofje (of andere locatie) komen. De termijn voor de ontzegging wordt vastgesteld door het bestuur in overleg met de coördinator en medewerker. Dit kan variëren van een maand tot twee jaar, afhankelijk van de aard en ernst van het incident. Bij onuitgenodigde betreding van het pand of gebied wordt direct contact opgenomen met de politie in verband met lokaalvredebreuk.

Stoppen dienstverlening

Wanneer een gast zich ernstig misdragen heeft kan de dienstverlening (tijdelijk) worden stopgezet. De vorm hiervan is afhankelijk van de ernst en aard van het incident en het voorgaande contact met de gast.

Aangifte bij de politie

Bij een ernstig incident wordt er aangifte gedaan bij de politie. Hierdoor kan een persoon worden opgespoord, vervolgd en veroordeeld en eventuele schade worden verhaald. Aangifte kan zowel door de coördinator, het bestuur, de medewerker als een getuige worden gedaan. In het geval van schade aan eigendommen van Stichting Poels en lokaalvredebreuk wordt door bestuur aangifte gedaan. Bij (dreigend) geweld tegen de medewerker of vernieling van persoonlijke eigendommen doet over het algemeen de medewerker aangifte. Het bestuur kan ook aangifte doen, de medewerker is dan getuige. De politie neemt een aangifte op over het incident. Deze aangifte wordt ondertekend door de medewerker. Samen met eventuele verklaringen van getuigen wordt een proces-verbaal opgesteld. *Bewijsmateriaal:* Om de aangifte te onderbouwen wordt er van tevoren rechtsgeldig bewijsmateriaal verzameld, zoals; gegevens van getuigen; foto's van bijv. vernieling; doktersverklaring in geval van lichamelijk en/of geestelijk letsel.

Communicatie naar buiten/media

Als er een ernstig incident voorvalt, dan wordt daarover geen commentaar naar derden gegeven. Eerst wordt overlegd met de zusters en bestuur. Samen bepalen zij wat er naar buiten toe wordt gecommuniceerd en door wie.

Belangrijke telefoonnummers

Alarmlijn 112

Bestuur

7 Richtlijn opvang en nazorg

De opvang en nazorg gebeurt door de zusters/coördinatoren richting de vrijwilligers, op afroep en afhankelijk van de aard van het incident in het bijzijn van een lid van het bestuur. En door het bestuur als het incident richting de zuster/coördinator plaatsvond.

Opvang

Zo snel mogelijk na het incident wordt de medewerker apart genomen voor een gesprek. De inhoud van dit gesprek is:

- Medewerker verhaal laten vertellen;
- Geruststellen en kalmeren door te luisteren en de emoties te laten uiten;
- Praktische zaken bespreken;
 - o Kan er worden doorgewerkt?
 - o Kan de medewerker zelf thuishkomen of dient er vervoer geregeld te worden?

- o Moet het thuisfront geïnformeerd worden over het incident?
- o Welke sanctie krijgt de klant opgelegd?
- o Afspraken registratie incident
- o Vragen naar behoefte aan een vervolggesprek en/of professionele hulp.

Nazorg

De nazorg bestaat uit een aantal gesprekken tussen de zuster/coördinator en medewerker binnen twee maanden na het incident. Deze gesprekken zijn bedoeld om de verwerking van het incident te stimuleren en zicht te houden op de effecten van het incident op de medewerker. Daarnaast gaat de zuster/coördinator een gesprek aan met de medewerker voor en nadat de medewerker weer in contact komt met deze gast/bezoeker.

Eerste gesprek (één à twee dagen na het incident)

- Medewerker verhaal laten vertellen; vragen hoe het gaat; zijn er klachten?;
- Bespreken hoe het verder moet met het contact met de gast;
- Vragen naar behoefte aan vervolggesprek en/of professionele hulp.

Tweede gesprek (twee weken na het incident)

- Medewerker verhaal laten vertellen; vragen hoe het gaat; zijn er klachten?;
- Medewerker begeleiden in het reflecteren op eigen handelen;
- Vragen naar behoefte aan vervolggesprek en/of professionele hulp.

Derde gesprek (± zes weken na het incident)

- Medewerker verhaal laten vertellen; vragen hoe het gaat; zijn er klachten?;
- Evalueren van de opvang en nazorg.

Als na dit gesprek blijkt dat de medewerker het incident nog onvoldoende verwerkt heeft, dan wijst de zuster/coördinator -in overleg met bestuur- de medewerker door naar professionele hulp.

Gasten/bezoekers

Ook gasten kunnen worden geconfronteerd met agressie van andere gasten of getuige zijn van een incident. Ook op hen kan dit grote impact hebben. Zusters en bestuur overleggen op welke manier met de betrokken gasten gesproken wordt.

8 Registratie en evaluatie

Registreer alle incidenten, die te maken hebben met agressie of geweld. Het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd om het zodoende actueel te houden. Bij deze evaluatie worden in ieder geval beoordeeld:

- de informatie uit de registratie;
- veranderingen in de aard en omvang van agressie en geweld;
- veranderingen in het werk en de werkomgeving;
- nieuwe inzichten en technieken om agressie en geweld aan te pakken.

Dit wordt jaarlijks uitgevoerd door de zusters/coördinatoren en bestuur. De uitkomsten van de evaluaties worden besproken met de medewerkers in de jaarlijkse gezamenlijke vergadering. Naar aanleiding van de evaluatie worden aanpassingen gedaan in de werkwijze en/of beleid.

Bijlagen:

Deze bijlagen maken onderdeel uit van dit beleid:

- 1 Huisregels Stichting Poels Poster; in groot formaat en als flyer
- 2 Instructie bij calamiteiten; in A4/flyer voor medewerkers

Bijlage 1 wordt goed zichtbaar -en in de relevante talen- opgehangen op de locatie(s) en als flyer meegegeven bij het eerste bezoek. De medewerkers kennen de huisregels.

Bijlage 2 wordt uitgereikt/verstrekt aan alle medewerkers na mondelinge bespreking van dit beleid.

Dit Beleid Omgaan met agressie en geweld is afgestemd met de medewerkers en vastgesteld in de bestuursvergadering van 26 maart 2024