

## AGRESSIEBELEID

### Inleiding

Fysiek en verbaal geweld tegen medewerkers van MeerWonen is onacceptabel. Om het risico op agressie en geweld terug te dringen en de effecten ervan te beperken, is deze beleidsnotitie opgesteld. Deze notitie wordt 1 x per 2 jaar bijgesteld aan de hand van een beleidscyclus. Bij de uitwerking van deze aanpak worden vier onderdelen onderscheiden:

- visie op agressie en geweld;
- beleidscyclus;
- taken en verantwoordelijkheden;
- afspraken per agressiemaatregel.

### 1. Visie op agressie en geweld

MeerWonen is verantwoordelijk voor de bescherming van de medewerkers. Wij spreken ons duidelijk uit dat agressie en geweld niet worden getolereerd.

#### Definitie agressie en geweld

Van agressie en intimidatie is sprake wanneer een werknemer verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Dit kan veroorzaakt worden door mensen buiten de organisatie (huurders of andere personen), of door mensen binnen de organisatie (collega's, leidinggevenden).

Agressie en geweld kunnen op verschillende manieren plaatsvinden:

- **Verbale agressie** – uitschelden, schreeuwen of met stemverheffing in discussie gaan. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk, telefonisch als schriftelijk plaatsvinden.
- **Fysieke agressie** – schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen of beroven. Bij gewelddadige overvallen kan fysieke agressie zelfs nog extremere vormen aannemen.
- **Psychische agressie** – iemand bedreigen, chanteren of vernederen. Dit kan zowel verbaal of schriftelijk zijn.

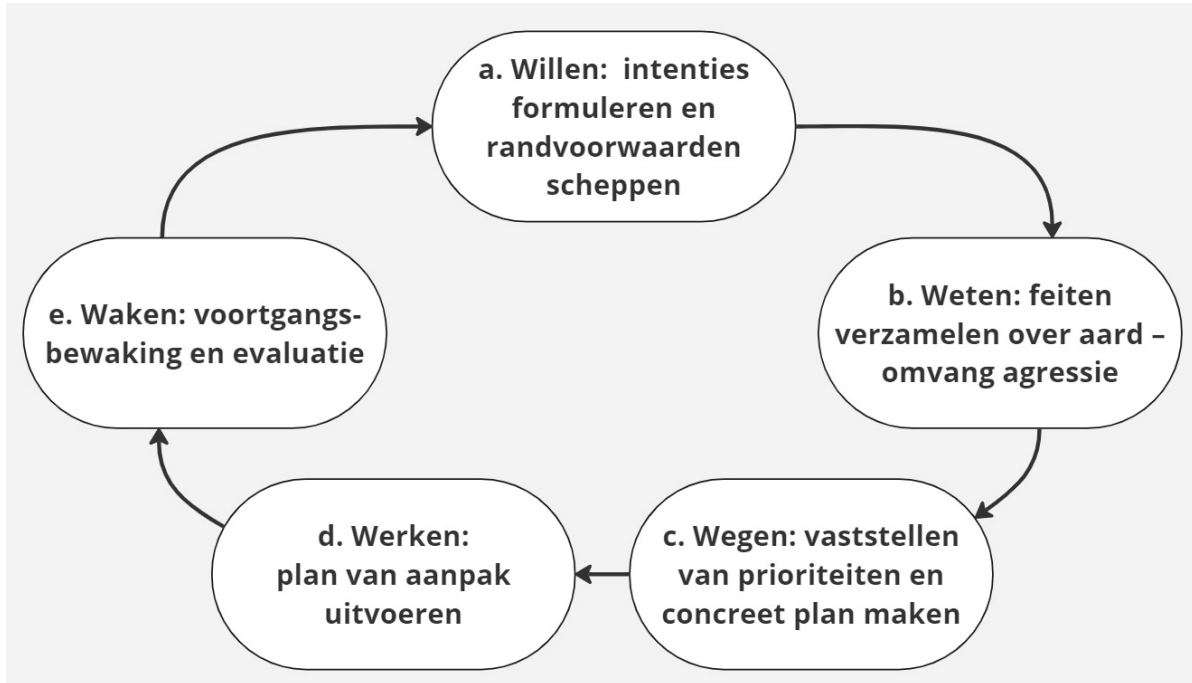
#### Intentieverklaring directie / management:

MeerWonen tolereert op geen enkele wijze agressie en/of geweld. Wij proberen waar mogelijk agressie en geweld te voorkomen door het nemen van materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief, of gewelddadig gedrag vertoont tegen een medewerker van onze corporatie wordt door ons aangesproken of gesanctioneerd volgens het agressieprotocol. Wij registreren alle gevallen van agressie en geweld. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.

### 2. Beleidscyclus

Voor de aanpak van agressie en geweld hanteren we de beleidscyclus. Zo beperken we de risico's op het gebied van agressie en geweld en de effecten ervan.

Schema: Arbo-beleidscyclus, op organisatieniveau



#### **a. Willen: intenties formuleren en randvoorwaarden scheppen**

Wij erkennen dat agressie een risico kan vormen voor de medewerkers van onze organisatie. Ieder jaar wordt door de manager Wonen gekeken of de visie, intenties en doelstellingen op gebied van agressie en geweld voldoende zijn en waar deze bijgesteld moeten worden. De volgende afspraken zijn hierbij van toepassing:

- *Hoe:* aandacht voor creëren van draagvlak bij OR en medewerkers
- *Wat:* is het budget
- *Plannen:* van activiteiten en informatievoorziening
- *Benoemen:* van taken en verantwoordelijkheden

#### **b. Weten: feiten verzamelen over aard – omvang agressie**

Ieder jaar verzamelen we gegevens uit de geregistreerde agressie-incidenten. Daarnaast worden zonnodig gegevens verzameld uit de Risico Inventarisatie en Evaluatie, cijfers bedrijfsarts en uit het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek. De manager Wonen verzamelt alle registratieformulieren.

#### **c. Wegen: vaststellen van prioriteiten en concreet plan maken**

Conform de Arbowet ligt de aanpak van agressie op preventie. Doelen, taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in het agressieprotocol. Dit onderwerp bespreken wij jaarlijks met de OR.

#### **d. Werken: plan van aanpak uitvoeren**

De aanpak omvat de preventie, de beheersing van de dynamiek tijdens een agressie-incident en de nazorg na een incident. De 11 maatregelen van de Arbeidsinspectie zijn hierbij leidend:

1. Risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart brengen.
2. Hanteren procedure van melden, registreren en analyseren.
3. Voorlichting en instructie geven en 1 x per 2 jaar training over agressie.

4. Hanteren agressieprotocol 'omgaan met agressie en geweld'.
5. Huisregels voor bezoekers communiceren.
6. Organisatorische en personele maatregelen treffen.
7. Bouwkundige en technische voorzieningen aanbrengen om agressie en geweld tegen te gaan.
8. Zorgen dat alarmsysteem en alarmprocedure adequaat werken.
9. Zorgen voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident.
10. Zorgen voor regeling gericht op aanpakken van de dader(s).
11. Jaarlijkse evalueren van beleid en maatregelen tegen agressie en geweld.

Afspraken over de maatregelen zijn opgenomen in het beleid, de uitwerking van de maatregelen staat in het agressieprotocol.

#### **e. Waken: voortgangsbewaking en evaluatie**

Jaarlijks evalueert de manager Wonen of de corporatie de resultaten behaalt die gewenst zijn. Het evaluatieverslag is van belang voor beoordeling en besluitvorming door het management en voor het informeren en toetsen van het beleid door de OR. De belangrijkste conclusies uit het evaluatieverslag worden opgenomen in het jaarverslag.

Het evaluatieverslag is de basis voor het actualiseren en verder invullen van het agressie-protocol. Ook kan het verslag gebruikt worden ter informatie van de Arbeidsinspectie. Hierbij kijken we naar de punten:

- inhoud van het gevoerde beleid;
- inventarisatie van functiegroepen met een risico op confrontatie met agressie en geweld;
- aantal incidenten;
- implementatie, effectiviteit en volledigheid van genomen maatregelen;
- afhandeling van incidenten;
- trends op het gebied van agressie en geweld.

### **3. Taken en verantwoordelijkheden**

Het aanpakken van agressie en geweld binnen MeerWonen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

*Het bestuur/de directie:*

- Is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het invoeren en de borging van het agressiebeleid binnen de organisatie en blijft eindverantwoordelijk, ook voor de uitvoering van het beleid.
- Zorgt dat instructies, richtlijnen en werkafspraken worden gemaakt en vastgelegd in het agressieprotocol.
- Stelt de financiële middelen, tijd en opleidingsfaciliteiten die hiervoor nodig zijn ter beschikking aan de medewerkers.

*De manager Wonen*

- Begeleidt en bewaakt de uitvoering van geplande maatregelen en initieert de evaluatie van de beleidscyclus.
- Ziet toe op de registratie van agressievoorvallen en op de analyse ervan.
- Ziet er op toe dat de nazorg na een voorval van agressie en geweld geregeld is en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling van schade en letsel.

*Het management team:*

- Volgt het vastgestelde agressiebeleid en zorgt dat afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd.
- Creëert voldoende randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld.

- Is verantwoordelijk voor de eerste opvang na voorvallen, begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures, zorgt dat incidenten tijdens het werkoverleg worden nabesproken.

*De medewerker:*

- Is verplicht de voorschriften na te leven en maatregelen te nemen om risico's te voorkomen. Deze voorschriften en maatregelen zijn opgenomen in het agressieprotocol.
- Heeft de plicht om voorvallen van agressie en geweld te melden bij de manager en het registratieformulier in te vullen, samen met de manager.
- Doet aangifte (of laat een melding vastleggen in het politiedossier), meldt onveilige of risicovolle situaties aan de manager en maakt zo nodig gebruik van de nazorg faciliteiten.

#### **4. Afspraken per agressie maatregel**

MeerWonen heeft de volgende afspraken gemaakt t.a.v. agressie en geweld:

##### **a. Risico's agressie en geweld in kaart**

- Per incident en daarnaast standaard jaarlijks inzicht in de aard en omvang van agressie en geweldsincidenten.
- Gerichte informatie uit de volgende bronnen: interne agressieregistratie/groepsbesprekingen/bedrijfsarts/ gesprekken over incidenten.

##### **b. Melden, registratie en analyseren**

Wij bevorderen dat de medewerkers ieder voorval melden bij de manager. Manager en medewerker vullen samen het agressieregistratieformulier in. Dit formulier wordt opgeslagen in het bewonersdossier van de agressor en in het personeelsdossier van de medewerker. De afhandeling van de melding gebeurt door de manager Wonen.

##### **c. Voorlichting en training**

Door middel van een presentatie tijdens een personeelsoverleg en afdelingsoverleggen wordt de aanpak van agressie gecommuniceerd. Ook wordt het beleid gecommuniceerd via intranet. Hierdoor zijn medewerkers bekend met het agressiebeleid, de huisregels en het protocol. Zo nodig wordt dit onderwerp tijdens functioneringsgesprekken aangekaart. De procedures van de eigen organisatie worden tijdens de training 'Omgaan met agressie' geoefend. Deze wordt voor de medewerkers met klantcontact jaarlijks georganiseerd. Voor de rest van de medewerkers 1 x per 2 jaar.

##### **d. Agressieprotocol**

In ons agressieprotocol staat hoe medewerkers agressief gedrag van cliënten zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Hierin staat beschreven welk gedrag van klanten wel/niet getolereerd wordt en hoe medewerkers moeten handelen bij het overtreden van de huisregels.

##### **e. Huisregels**

MeerWonen heeft het standpunt dat respect de basis is voor een succesvolle relatie tussen medewerkers en klanten. De huisregels maken duidelijk wat gewenst en ongewenst gedrag is, van zowel medewerker als klant. De huisregels die wij voor de klanten hanteren gelden ook intern. Wij hebben de huisregels gepubliceerd op de website en ze staan ook vermeld op een poster in de ontvangstruimte.

#### **f. Organisatorische en personele maatregelen**

Ieder jaar onderzoekt de projectgroep of de organisatie van het werk en de inzet van het personeel nog goed afgestemd is op risicovolle taken en situaties.

- Het is mogelijk om huisbezoeken in duo's te doen.
- In verband met privacy worden personeelsgegevens niet verstrekt aan derden.
- De 2 spreekkamers zijn zo ingericht dat medewerkers een vluchtroute hebben. De medewerker zit hierbij aan de kant van de deur.
- Lastige gesprekken worden zoveel mogelijk in deze 2 spreekkamers gevoerd, omdat je hier goed zichtbaar bent. In de middelste kamer zit ook een knop voor het opnemen van gesprekken.
- De mobiele alarmknop wordt meegenomen bij gesprekken. Deze wordt na het gesprek teruggelegd op de vaste plek in spreekkamer 1.
- Tijdens openingstijden voor bezoekers bestaat de bezetting op kantoor altijd uit minimaal twee personen.
- Klanten die zich vervelend hebben gedragen worden aangesproken op hun gedrag.

#### **g. Bouwkundige en technische voorzieningen**

MeerWonen heeft de volgende voorzieningen getroffen t.a.v. agressie en geweld:

- vluchtroutes;
- beperkte vrije doorgang vanuit ontvangstruimte naar kantoorgedeelte;
- alarmknop bij de balie;
- mobiele alarmknop;
- toegangsdeuren die gesloten kunnen worden;
- 'clean desk policy' wordt gehanteerd.

#### **h. Alarmsysteem en adequate alarmprocedure**

Het kantoor heeft een alarmsysteem en procedure voor medewerkers op kantoor. Voor de buitendienst is er wel een procedure, maar geen alarmsysteem. Bij de kans op een moeilijk gesprek is het de bedoeling dat de middelste spreekkamer bij de balie gebruikt wordt. Daar zit een knop waarmee het gesprek direct kan worden opgenomen.

#### **i. Opvang, ondersteuning en nazorg na een incident**

Wij vinden het belangrijk om medewerkers te steunen na een incident, om zo klachten te voorkomen. Afspraken over praktische en psychische ondersteuning zijn opgenomen in het agressieprotocol.

#### **j. Regeling voor het aanpakken van daders**

In alle gevallen wordt de dader aangesproken op zijn gedrag. MeerWonen reageert, na een incident, binnen 3 werkdagen naar de dader(s). Hij of zij krijgt een schriftelijke uitnodiging om op kantoor te komen. In het agressieprotocol is een schema opgenomen, waarin per overtreding staat aangegeven welke maatregel wordt getroffen.