

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

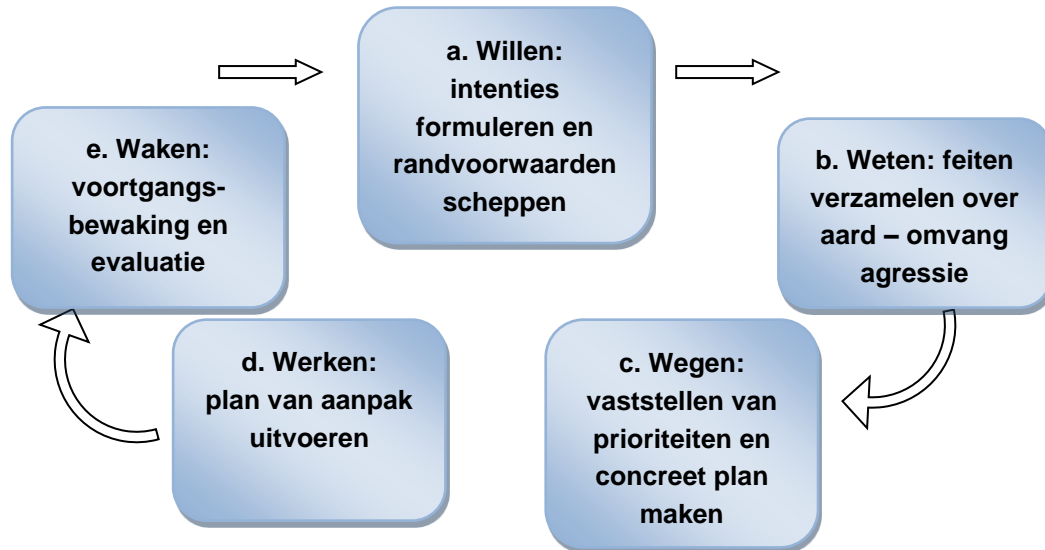
Intentieverklaring directie / management:

MeerWonen tolereert op geen enkele wijze agressie en/of geweld. Wij keuren iedere vorm van agressie en/of geweld af. 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 sanctiebeleid. 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. Iedere 2 jaar wordt gekeken door de manager Wonen of de visie, intenties en doelstellingen op gebied van agressie en geweld voldoende zijn en waar deze bijgesteld dienen te 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

Iedere 2 jaar worden gegevens verzameld uit de geregistreerde agressie-incidenten, Risico Inventarisatie en Evaluatie, cijfers bedrijfsarts en uit het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek.

c. Wegen: vaststellen van prioriteiten en concreet plan maken

Conform de Arbowet ligt de aanpak van agressie op preventie. Doelen, taken en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in een agressieprotocol. Dit onderwerp bespreken wij om de twee jaar 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, registeren 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. Alarmsysteem en alarmprocedure werkt adequaat
9. Opvang, ondersteuning en nazorg na een incident is geregeld
10. Er is een regeling gericht op aanpakken van de dader(s).
11. Periodieke evaluatie van beleid en maatregelen tegen agressie en geweld.

Afspraken over de maatregelen worden opgenomen in het beleid, de uitwerking van de maatregelen is te vinden in het agressieprotocol.

e. **Waken: voortgangsbewaking en evaluatie**

Eén keer per 2 jaar wordt geëvalueerd door de manager Wonen of de corporatie de resultaten haalt 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.

Het evaluatieverslag is een basis voor het actualiseren en verder invullen van agressie-protocol. Ook kan het verslag dienen 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;
- plaatsgevonden 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, 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 morele plicht om voorvallen van agressie en geweld te melden bij de manager;
- doet aangifte (of laat een melding vastleggen in het politiedossier), meldt onveilige of risicovolle situaties aan de manager en maakt indien 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 één keer per twee jaar 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 op 3 plaatsen in KlantVenster gearhiveerd. In de agressiemap in Klantvenster, een kopie gaat 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.

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. Wij hebben de huisregels gepubliceerd op de website en ze staan ook vermeld op een poster in de ontvangstruimte.

f. Organisatorische en personele maatregelen

Iedere twee jaar wordt opnieuw onderzocht of de organisatie van het werk, 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 spreekkamers zijn zo ingericht dat medewerkers een vluchtroute hebben. De medewerker zit hierbij aan de kant van de deur;
- tijdens openingstijden bestaat de bezetting op Wonen 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;
- 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.

i. Opvang, ondersteuning en nazorg na een incident

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

j. Regeling voor het aanpakken van daders

Reactie naar daders: MeerWonen reageert, na een incident, binnen 48 uur naar de dader(s). In alle gevallen wordt de dader aangesproken op zijn gedrag. In het agressieprotocol is een schema opgenomen, waarin per overtreding aangegeven staat welke maatregel getroffen wordt.