

Agressiebeleid WoonFriesland

Inleiding

Helaas krijgen medewerkers die contact hebben met klanten steeds vaker te maken met agressie. WoonFriesland wil medewerkers beschermen tegen ongewenst gedrag door klanten en heeft daartoe deze beleidsnotitie opgesteld. Het beleid bevat vier onderdelen:

- 1 visie op agressie en geweld
- 2 beleidscyclus
- 3 taken en verantwoordelijkheden
- 4 afspraken per agressiemaatregel/plan van aanpak

Visie op agressie en geweld

In onze organisatie nemen medewerkers een belangrijke plaats in en WoonFriesland wil haar medewerkers beschermen tegen ongewenst gedrag door klanten. WoonFriesland tolereert geen enkele vorm van agressie of geweld.

Definitie agressie en geweld

Het welbewust of onbewust verbaal of non verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, danwel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood. (bron: handreiking Agressie & Geweld, Veilige Publieke Taak).

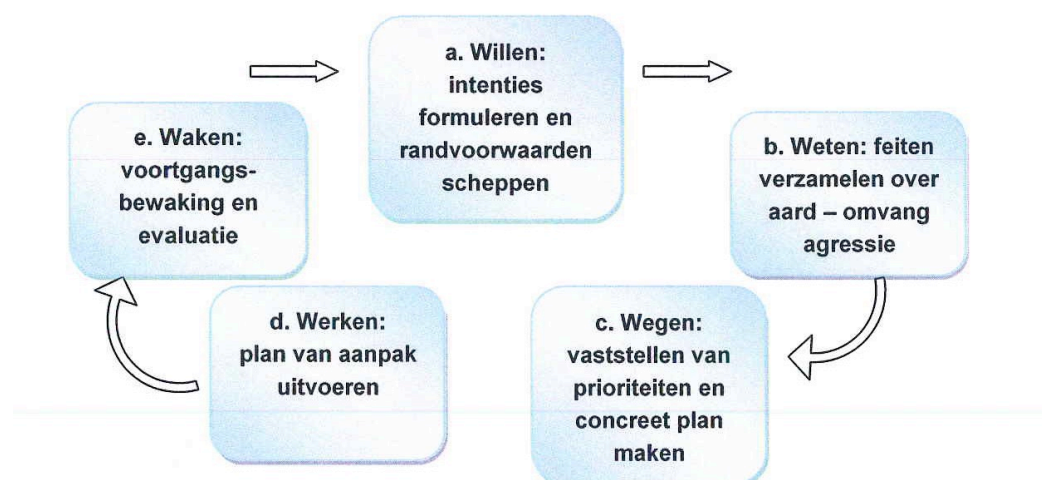
Intentieverklaring directie

WoonFriesland tolereert op geen enkele wijze agressie en/of geweld en keurt iedere vorm van agressie en/of geweld af. Wij proberen waar mogelijk agressie en geweld te voorkomen door het nemen van materiele, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Iedereen die agressief of gewelddadig gedrag vertoont tegen een van onze medewerkers wordt door ons aangesproken of gesanctioneerd (zie hiervoor onze huisregels). Wij registreren alle gevallen van agressie en geweld. Afhankelijk van het incident wordt contact opgenomen met de politie.

Beleidscyclus

De aanpak van agressie en geweld binnen WoonFriesland komt tot stand door de uitgevoerde beleidscyclus (zie onderstaande afbeelding).

Afbeelding 1: Arbo-beleidscyclus op organisatieniveau



De beleidscyclus wordt jaarlijks doorlopen, teneinde de risico's ten aanzien van agressie en geweld terug te dringen en de effecten ervan te beperken.

- a. Willen: intenties formuleren en randvoorwaarden scheppen
Zoals reeds beschreven tolereert WoonFriesland geen enkele wijze van agressie en/of geweld. Ieder jaar wordt door de commissie Arbo en Veiligheid gekeken of de visie, intenties en doelstellingen inzake agressie en geweld voldoende zijn en waar deze bijgesteld dienen te worden.
- b. Weten: feiten verzamelen over aard-omvang agressie
Ieder jaar worden gegevens verzameld en geanalyseerd uit de geregistreerde agressie-incidenten, Risico-inventarisatie en -evaluatie, cijfers bedrijfsarts etc.
- c. Wegen: vaststellen van prioriteiten en concreet plan maken
Op basis van de verzamelde feiten worden de prioriteiten vastgesteld en een plan van aanpak gemaakt.
- d. Werken: plan uitwerken
- e. Waken: voortgangsbewaking en evaluatie
Een keer per jaar wordt door de commissie Arbo en Veiligheid het plan geëvalueerd of de acties uitgevoerd zijn, de doelen behaald zijn en gekeken of aanpassingen nodig zijn. De uitkomsten worden teruggekoppeld aan de organisatie.

Taken en verantwoordelijkheden

De aanpak van agressie en geweld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Iedere medewerker heeft hierin zijn taken en verantwoordelijkheden.

Directie

Is verantwoordelijk voor het (laten) ontwikkelen, invoeren en borgen van agressiebeleid en stelt financiële middelen, tijd en opleidingsfaciliteiten die hiervoor nodig zijn ter beschikking.

Commissie Arbo en Veiligheid

Is verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en coördinatie van acties inzake agressie en geweld.

Leidinggevende

Bewaakt de veiligheid op de werkvloer: geeft uitvoering aan het vastgestelde agressiebeleid en ziet toe dat de afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd. Creëert randvoorwaarden voor een effectieve aanpak van agressie en geweld, stuurt hierop aan en voert hierover overleg met de preventiemedewerker. Biedt hulp aan medewerker als het gaat om preventie en opvang na voorvallen. Begeleidt medewerkers bij het doen van aangifte en juridische procedures, zorgt dat incidenten tijdens het werkoverleg worden besproken.

Medewerker

Is verantwoordelijk voor het onderkennen van situaties die mogelijk gevaar met zich meebrengen voor zichzelf en anderen. Zal daarbij de verantwoordelijkheid nemen om hiervan melding te maken en/of derden in te schakelen. Handelt conform protocol, doet aangifte en maakt indien nodig gebruik van de faciliteiten.

Agressiemaatregelen

WoonFriesland heeft de volgende maatregelen getroffen:

1. Risico's agressie en geweld in kaart

Informatie over 'wanneer, waar, wat voor soort, wat is de aard, wie is betrokken' wordt per incident en daarnaast een keer per jaar inzichtelijk gemaakt. Daarbij wordt tevens informatie van de bedrijfsarts, vertrouwenspersoon, besprekingen in teams inzake (bijna) incidenten etc. betrokken.

2. Melden, registratie en analyseren

In geval van agressie of geweld vult de medewerker het agressieformulier (zie hiervoor het P&O portaal) in en stuurt deze naar de leidinggevende en die stuurt het formulier door naar de afdeling P&O. P&O registreert de meldingen. De leidinggevende zorgt voor een aantekening over de huurder in AX. Voorafgaand aan klantcontact kan de medewerker AX raadplegen of er een notitie is gemaakt waar rekening mee gehouden dient te worden.

3. Huisregels

WoonFriesland heeft het standpunt dat respect de basis is voor een goede relatie tussen klant en medewerkers. Met de huisregels (zie bijlage 1) maken wij duidelijk wat gewenst en ongewenst gedrag is. De huisregels worden naar klanten kenbaar gemaakt op onze website.

4. Agressieprotocol

WoonFriesland beschikt over een agressieprotocol waarin staat hoe medewerkers agressief gedrag van klanten zoveel mogelijk kunnen voorkomen en hoe te handelen bij het overschrijden van de huisregels. Dit protocol wordt in de werkoverleggen besproken en betrokken bij de nabespreking van incidenten om de beste werkwijze te bewerkstelligen.

5. In- en externe assistentie-afspraken

Wanneer een medewerker zich niet veilig voelt kan een directe collega aanwezig zijn bij een gesprek of meegaan op huisbezoek. Indien gewenst kunnen medewerkers beschikken over een persoonlijke alarmknop en kan indien nodig de politie ingeschakeld worden.

6. Voorlichting en training

Medewerkers met direct klantcontact krijgen een keer per twee jaar een training omgaan met agressie. Voor nieuwe medewerkers is de training een verplicht onderdeel van het introductieprogramma welke gevolgd dient te zijn in het eerste jaar dat een medewerker in dienst is gekomen. Naast training staat agressie als vast onderdeel op de agenda van de werkoverleggen.

7. Opvang en nazorg

Als een medewerker te maken heeft gehad met agressief gedrag is een goede opvang van groot belang. WoonFriesland zal er alles aan doen om problemen op te lossen en uitval van de medewerker te voorkomen. Richtlijnen omtrent praktische en psychische ondersteuning zijn opgenomen in bijlage 2. Indien gewenst/noodzakelijk zal professionele hulp ingeschakeld worden. Naderhand wordt nabesproken of de ondersteuning voldoende was en evt. verbeteringen aangebracht.

8. Bouwkundige maatregelen

WoonFriesland heeft onder andere de volgende bouwkundige maatregelen getroffen om agressief gedrag te voorkomen: open balie die contact hebben naar achterliggende kantoren of ruimte, spreekkamers met zichtbaarheid, vluchtroutes, alarmknoppen.

9. Doen van aangifte, nemen van sancties en verhalen van schade

Huurders of woningzoekenden die (dreigen) geweld gebruiken om iets gedaan te krijgen dient duidelijk gemaakt te worden dat wij dit niet tolereren. De huurders of woningzoekenden ontvangen een schriftelijke waarschuwing. Indien aangifte gedaan wordt op het politiebureau wordt op de aangifte altijd gedaan op naam van WoonFriesland met de adresgegevens van het hoofdkantoor in Grou.

Materiele en immateriële schade zijn te verhalen op de dader. Medewerker en werkgever die schade hebben geleden, hebben diverse mogelijkheden om schade te verhalen. Als werkgever staat WoonFriesland de medewerker hierin bij.

Bijlage 1: Huisregels WoonFriesland

Hoe gaan wij met elkaar om?

WoonFriesland is het sociaal verhuurbedrijf met als missie dat wij samen werken aan goed en betaalbaar wonen. Dit doen wij elke dag met hart en ziel, in één keer goed, onder het motto Gewoon dóen!

Goede relatie

Wij hechten aan een goede relatie met onze klanten en hun belangenorganisaties. Klanttevredenheid is voor ons belangrijk. Wij behandelen onze klanten professioneel, respectvol en vriendelijk en hechten aan integriteit en betrouwbaarheid. Dat doen wij vanuit onze klantvisie. Hierbij geldt dat wij zeggen wat wij doen en doen wat wij zeggen. Afspraak = Afspraak! Dat mag je van ons verwachten en verwachten wij ook van jou.

Wat mag je van ons verwachten?

- wij proberen jou zo goed en zo snel mogelijk te helpen.
- wij behandelen je met respect.
- wij staan je op correcte wijze te woord.
- wij lichten je goed voor en informeren jou over de stand van zaken.
- wij gaan vertrouwelijk met jouw persoonlijke gegevens om.
- wij respecteren jouw privacy.
- wij houden ons aan de afspraken die wij met je maken.
- wij zullen problemen, mochten deze voorkomen, snel en goed met jou bespreken en oplossen.

Wat verwachten wij van jou?

- je behandelt onze medewerkers met respect.
- je staat onze medewerkers correct te woord.
- je geeft wijzigingen betreffende de behandeling van jouw verzoek tijdig door.
- je houdt je aan de afspraken, die wij met jou maken.
- je gunt de ander privacy, houdt afstand
- je maakt het ons mogelijk om de verplichtingen uit de huurdersovereenkomst na te komen.

Agressie

Helaas krijgen onze medewerkers steeds vaker te maken met agressie in hun werk. Dit heeft veel impact op onze medewerkers en dit kunnen wij niet tolereren. Iedere keer dát het gebeurt, is één keer teveel. WoonFriesland doet er alles aan om agressie te voorkomen.

Wat tolereren wij niet?

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld.
- schelden, beledigen, (seksueel) intimideren, discriminerende taal of schreeuwen, zowel fysiek, schriftelijk, telefonisch als online.
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk.
- het lastigvallen van andere aanwezigen.
- op enige wijze bedreigen van medewerkers en/of bestuur.
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- het vervuilen en/of vernielen van onze panden of terreinen.
- bij thuisbezoek het insluiten van medewerkers.
- elke andere vorm van agressie en geweld.

Verder stellen we het op prijs als je bij bezoek van onze medewerkers in jouw woning:

- niet rookt.
- huisdieren kalm en op afstand houdt en bij voorkeur in een andere ruimte.

We willen agressie voorkomen en afhankelijk van de ernst van het incident nemen wij maatregelen en/of schakelen wij de politie in.

Agressie in welke vorm dan ook, tolereren wij dus niet. Wij zullen de agressiemeldingen altijd goed onderzoeken en opnemen in jouw verhuurdossier. Dit kan uiteindelijk leiden tot huisuitzetting, zelfs als de agressie buiten de woning plaatsgevonden.

Niet tevreden? Laat het WoonFriesland weten!

De contacten met onze klanten verlopen over het algemeen altijd prima. Wij zetten ons optimaal voor jou in en doen het graag in een keer goed. Toch lukt dat jammer genoeg niet altijd. Soms gaan dingen niet helemaal volgens afspraak of zoals je het wenst. Aarzel niet en laat het ons weten. Samen kijken we of we het kunnen oplossen of leggen transparant uit waarom iets bijvoorbeeld niet mogelijk is. Wel zo duidelijk! Doen wij iets niet goed? Wij leren van je feedback en voeren daarmee verbeteringen door in onze dienstverlening.

Heb je een klacht over onze dienstverlening of anderen die voor ons aan het werk zijn? Laat het ons weten. Je kunt dit melden bij jouw wijkconsulent. We komen bij je thuis, gaan in gesprek en lossen het, waar mogelijk, direct op. Wordt je klacht naar jouw mening niet goed opgelost, dan kun je dit daarna nog schriftelijk voorleggen aan onze manager Klant & Woning. Hij reageert, namens de directeur-bestuurder, binnen vier weken.

Blijkt dat wij er samen niet uit komen of reageren we ná vier weken, dan kun je terecht bij de onafhankelijke [Provinciale Klachtencommissie](#). In een aantal gevallen moeten klachten behandeld worden door de [Huurcommissie](#). Kijk voor meer informatie op woonfriesland.nl

Bovenstaande geldt voor alle contacten tussen medewerkers van WoonFriesland en onze klanten tijdens een bezoek aan één van onze netwerkpunten en daarbuiten. Het geldt ook voor alle communicatiekanalen, zoals telefoon, e-mail en social media.

Bijlage 2: Opvang en nazorg-het verwerkingsproces (informatie leidinggevende)

Vlak na een incident zijn mensen verbijsterd door het gebeurde. Vervolgens gaan ze nadenken over de gebeurtenis en zijn ze er veel mee bezig. Dat gebeurt deels onbewust, bijvoorbeeld door dromen, herbelevingen en herinneringen. Je kunt ook actief bijdragen aan het verwerkingsproces door er met anderen over te praten. Praten helpt om de gebeurtenis 'normaler' te laten worden en naar de achtergrond te laten verdwijnen zodat je verder kunt met je leven.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken. Indien nodig moet hij/zij de kans krijgen om kalm aan doen, de tijd te nemen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang te komen. Tijdens het verwerkingsproces is het normaal dat enige klachten en spanningen voorkomen.

Voorbeelden zijn:

- Lichamelijke ongemakken (sufheid, gespannenheid, slapeloosheid, hoofdpijn)
- Geïrriteerdheid
- Gevoelens van onveiligheid
- Emotionele reacties (geïrriteerdheid, plotselinge huilbuien, nare dromen)
- Gevoelens van schuld en schaamte
- Afwezigheid (concentratieproblemen, geheugenproblemen, herinneringen aan wat er gebeurd is)

Het is goed om te beseffen dat dit normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn. Deze klachten helpen om de gebeurtenis te verwerken. Bij sommigen houden de klachten langdurig aan en ontwikkelen ze zich tot een posttraumatische stress stoornis. De meeste mensen verwerken de schok op eigen kracht en met steun van de omgeving. Het verwerken gebeurt door (geleidelijke) confrontatie met alles wat er gebeurd is en door de feiten en de gevoelens niet uit de weg te gaan. De verwerking van een schokkende gebeurtenis verloopt bij iedereen ongeveer in deze drie fasen: ontlading, doorwerking en herstel. De heftigheid en tijdsduur van deze fasen lopen sterk uiteen.

Opvangmodel

Eerste opvang: direct na het incident door de leidinggevende. Bij afwezigheid wordt een andere leidinggevende gebeld.

- Aftasten emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft de meeste indruk gemaakt?
- Korte informatie geven: wat is een normale lichamelijke reactie?
- Steun en structuur bieden door praktische zaken te regelen.
- Organiseren steun door bijvoorbeeld de partner te bellen.
- Eventueel afhandeling naar klant bespreken.

Opvolging geven aan benodigde acties zoals melding in het systeem en eventueel sancties naar klant nemen.

Tweede gesprek: ongeveer 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis

- Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd?
- Aftasten emoties: hoe voelt iemand zich nu?
- Aanvullende informatie geven over verwerking.
- Signaleren van klachten: hoe gaat medewerker om met de gebeurtenis?
- Steun en structuur bieden door praktische zaken te regelen.
- Afhandeling bespreken.

Eventueel sancties naar klant nemen

Derde en laatste gesprek: ongeveer 2 of 3 maanden na het incident.

- Huidige stand van zaken opnemen
- Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd?
- Zijn er nog nieuwe klachten?
- Afsluiten of doorverwijzen.