



Cadanz Welzijn
SAMEN. LEVEN. DOEN. EEMSDelta.

AGRESSIE PROTOCOL

Samen.Leven.Doen.Eemsdelta.

Agressieprotocol

1. Waarom dit protocol

Vanwege de toename van geweld in de samenleving wil Cadanz Welzijn met dit protocol voorbereid zijn op uitingen van agressief gedrag van personen naar medewerkers. Uitingen van genoemd gedrag zullen in de meeste gevallen gaan om verbaal geweld, maar fysiek en digitaal geweld (via social media/mail) komen ook voor. Medewerkers van Cadanz Welzijn hebben recht op een veilige werkomgeving. Agressie hoort daar niet bij.

2. Strategische Visie

In het meerjarenbeleidsplan staat in ambitie 1 dat we uitgaan van de mogelijkheden die inwoners hebben, dat we methodisch werken, deskundig zijn en professioneel handelen. We communiceren wederzijdse verwachtingen met betrekking tot doelen, planning en werkverdeling helder naar de inwoners. Een inwoner kan aangeven hoeveel hij/zij door onze interventie vooruit (of minder achteruit) is gegaan. Ook naar collega's toe zijn de verwachtingen over en weer duidelijk. Je weet wie je kunt inschakelen om mee te werken aan de oplossing van een vraag. In ambitie 5 hebben we aangegeven dat Sociaal werk mensenwerk is. We werken zorgvuldig en volgens onze beroepsprofiel en code.

3. Hoe probeert Cadanz Welzijn agressie te voorkomen?

- *1. Door klantgericht te werken: klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie wordt gezorgd voor een zo goed mogelijke dienstverlening.
- *2. Door huisregels op te stellen: de huisregels van Cadanz Welzijn zijn te vinden op zichtbare plekken in de gebouwen van Cadanz Welzijn. De huisregels staan ook vermeld op de website.

4. De verschillende vormen van emotioneel en agressief gedrag

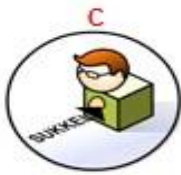
A-, B- en C-gedrag: dit is emotioneel gedrag wat tot op bepaalde hoogte acceptabel is. Een medewerker gaat hier (vanuit kennis en ervaring) zo professioneel mogelijk mee om. Blijft iemand volharden in A-, B- en C-gedrag, dan wordt overgegaan tot dezelfde behandeling als bij D-gedrag (agressie).



Kenmerkend voor **A-gedrag** is de ik-gedachte. "Ik heb gebeld en wist niet dat ik dat mee moest nemen", "Ja maar, ik werk iedere dag, ik heb heel weinig tijd", "Kunt u niet één keer een uitzondering maken".



Kenmerkend voor **B-gedrag** is de jullie-gedachte en kritiek op regels en beleid. "Belachelijk, moet toch zo ook kunnen", "Als jullie betere informatie geven, had ik het nu wel bij me gehad", "Door jullie toedoen gaat het nu dus helemaal mis!".



Kenmerking voor **C-gedrag** is de jij-gedachte. Deze jij-gedachte richt zicht op de medewerker van Cadanz Welzijn. Er is sprake van zijn treiteren, uitlokken, schelden, beledigen, maar het blijft bij verbale uitspraken: “U snapt er niets van, heeft u eigenlijk wel een opleiding gehad voor deze functie?”, “Dat ze u hebben aangenomen, ongelooflijk”.

In eerste instantie probeert de medewerker, vanuit kennis en ervaring, boven genoemde gedragingen om te buigen zodat het gesprek op een normale manier gevoerd kan worden.



D-gedrag is agressief gedrag waarbij met geweld bedreigd wordt of geweld toegepast wordt. “Zal ik je eens over tafel trekken?”, “Ik wacht je buiten wel op...”, “Ik weet op welke school je kinderen zitten.” Dit gedrag wordt nooit geaccepteerd, het gesprek wordt onmiddellijk beëindigd, de dienstverlening wordt gestopt en er wordt melding van het gedrag gedaan bij de politie.

E-gedrag is gedrag waarbij iemand zichzelf en/of anderen iets dreigt aan te doen. “Als u mij nu niet helpt dan maak ik er vandaag nog een einde aan”, “Ik maak er een einde aan en neem mijn kinderen mee”. Bij dit gedrag wordt altijd de politie ingeschakeld.

5. Aangifte of melding bij de politie van D- en E-gedrag

D- en E-gedrag wordt gemeld bij de politie. De pleger van het gedrag wordt hierover ingelicht bij het beëindigen van een gesprek en/of in de brief die hij/zij naar aanleiding van het incident ontvangt. Een melding bij de politie geeft het duidelijke signaal af dat Cadanz Welzijn absoluut geen geweld en agressie tolereert. Een melding kan ook goed zijn voor het opbouwen van een dossier. De medewerker (naar wie de agressie gericht was) doet, als het kan, zelf de melding omdat hij/zij precies weet wat zich heeft afgespeeld. De Raad van Bestuur moet zeker op de hoogte zijn en kan ook namens de organisatie de aangifte doen. Ervaring leert dat de politie het verhaal graag uit de eerste hand hoort. De politie bekijkt welke maatregelen er genomen moeten worden.

6. Voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de veiligheid van de medewerker

- De medewerker stelt een collega op de hoogte van het feit dat hij/zij alleen een gesprek gaat voeren.
- De medewerker gaat het gesprek niet alleen aan indien hij/zij het gevoel heeft dat een gesprek een verontrustende vorm aan kan nemen.
- De medewerker gaat niet alleen op huisbezoek als er sprake is van een risicovolle situatie.
- De medewerker moet tijdens elk huisbezoek altijd bereikbaar blijven per mobiele telefoon.
- De medewerker laat bij een (risicovol) huisbezoek na bepaalde tijd door een collega checken of alles goed gaat.

7. Welke maatregelen worden opgelegd bij agressief gedrag?

- Waarschuwingbrief: in deze brief wordt vermeld dat het gedrag van de inwoner naar de medewerker of organisatie niet geaccepteerd wordt. Gevolgen van herhaling van het gedrag worden duidelijk gemaakt. De waarschuwingbrief wordt direct na de eerste keer van aanhoudend A-, B- of C- gedrag verstuurd. Dit in overleg met de Raad van Bestuur. In sommige situaties komt een brief de situatie niet ten goede.

- Toegangsverbod: bij een toegangsverbod mag betrokkene tijdelijk niet op eigen initiatief gebouwen van Cadanz Welzijn betreden, eventueel alleen op afspraak. Een toegangsverbod wordt opgelegd als iemand eerder een waarschuwingsbrief kreeg, dus bij de tweede keer aanhoudend A-, B-, C-gedrag binnen 6 maanden. Als het incident plaats vond tijdens persoonlijk contact (balie, spreekkamer) dan wordt er een toegangsverbod opgelegd. Bij voorkeur wordt het toegangsverbod direct aan de inwoner overhandigd.
- Belbeperking: bij een belbeperking mag betrokkene tijdelijk geen telefonisch contact opnemen met Cadanz Welzijn. Een belbeperking wordt opgelegd als iemand eerder een waarschuwingsbrief kreeg, dus bij de tweede keer aanhoudend A-, B-, C-gedrag binnen 6 maanden. Vond het incident plaats tijdens telefonisch contact, dan wordt er een belbeperking opgelegd.

De Raad van Bestuur en betrokken medewerker bepalen in overleg de duur van de periode, afhankelijk van het incident of recidive. De receptie medewerkers worden altijd op de hoogte gesteld worden (kopie van de brief). Daarnaast communiceren we altijd met de beheerders van de gebouwen waarin gewerkt wordt en waar nodig met de politie.

8. **Wat wordt er ondernomen als de pleger van agressief gedrag het toegangsverbod niet opvolgt?**
Deze persoon is op dat moment in overtreding en haar/hem wordt maximaal 2 x gevraagd het gebouw onmiddellijk te verlaten. Belangrijk is dat bijvoorbeeld een collega getuige is van dit verzoek. Als de persoon het gebouw weigert te verlaten wordt de politie ingeschakeld. In aanwezigheid van de politie wordt nog een keer het verzoek het gebouw te verlaten herhaald. Als het verzoek dan nog genegeerd wordt, zorgt de politie ervoor dat de persoon het gebouw verlaat (huisvredebreuk).
9. **Hoe wordt agressief gedrag geregistreerd?**
Het incident en alle betreffende correspondentie worden geregistreerd in Myneva en de receptie medewerkers en andere belanghebbenden worden op de hoogte gebracht.
10. **Hoe worden medewerkers opgevangen na confrontatie met agressief gedrag?**
Het is belangrijk dat een medewerker na een incident goed wordt opgevangen door directe collega's. Ieder incident wordt besproken in de gebiedsteams. Dit ter ondersteuning van de medewerker maar ook ter lering voor de overige medewerkers. Daarnaast wordt bepaald in hoeverre opvang nodig is voor iedereen die betrokken was bij het agressie incident. De leidinggevende maakt zo snel mogelijk een afspraak voor de medewerker met een hulpverlenende instantie zoals de bedrijfsarts en/of slachtofferhulp. Om er zo zeker van te zijn dat de medewerker passende nazorg krijgt. Een gesprek met een hulpverleningsinstantie is voor de medewerker niet vrijblijvend. Wel heeft de medewerker ruime zeggenschap over de inhoud van het gesprek.
11. **Evaluatie agressieprotocol**
Het agressieprotocol blijft de aandacht houden van het MT. Door regelmatige evaluatie in het MT-overleg, de OR/directievergadering, de personeelsbijeenkomst. Het agressieprotocol is in principe een levend document dat na iedere aanpassingen/wijziging wordt vastgesteld door de directie.