

Bijlage F

Gedragscode en omgaan met agressie & geweld voor externe partners Woonstichting 'thuis

Dit document is opgesteld ten behoeve van samenwerkingspartners en andere externen van Woonstichting 'thuis.

Inleiding

Het bieden van een veilige werkomgeving voor onze medewerkers en samenwerkingspartners is belangrijk voor 'thuis. Agressie en geweld is helaas een maatschappelijk verschijnsel waar medewerkers of samenwerkingspartners mee te maken kunnen krijgen. Dit document is opgesteld voor externe partijen die namens- of in opdracht van 'thuis contact hebben met huurders of andere klanten van 'thuis. In dit document is omschreven wat wij van onze samenwerkingspartners verwachten in hun contact naar klanten toe en hoe zij om moeten gaan met agressie-incidenten.

Inhoudsopgave

1	Klantgericht beleid en gedrag	1
2	Wat is agressie?	2
3	De 'thuis agressiegrens	2
4	Melding maken	3
4.1	Opvolging van de melding	3

1. Klantgericht beleid en gedrag

Klantgericht beleid en gedrag betekent niet dat de klant altijd gelijk heeft. Het betekent ook niet dat we altijd kunnen doen wat de klant vraagt. Het betekent wel dat we duidelijk zijn naar de klant, afspraken nakomen en één lijn trekken naar de klant.

'thuis werkt veel samen met ketenpartners. Van onze ketenpartners verwachten wij hetzelfde gedrag naar de huurders of klanten van 'thuis als dat wij verwachten van onze eigen medewerkers.

Medewerkers van 'thuis of door 'thuis ingehuurde partijen (hierna ook te noemen: medewerkers) handelen volgens de vier

kernwaarden:

1. Respectvol
2. Transparant
3. Betrokken
4. Ondernemend

In lijn met deze kernwaarden betekent dit dat medewerkers alle klanten met respect behandelen volgens onderstaande richtlijnen:

1. Medewerkers onthouden zich van discriminatie of kwetsende uitlatingen op basis van geloof, huidskleur, afkomst of geslacht. Ook onthouden zij zich van seksueel getinte uitspraken en handelingen.
2. Medewerkers geven eventuele fouten toe en bieden namens 'thuis excuses aan, ook wanneer dit niet een persoonlijke fout is maar die van een collega.
3. Medewerkers handelen professioneel: houden het gesprek zakelijk en gaan niet op persoonlijke zaken in.
4. Medewerkers doen enkel toezeggingen aan de klant als zij zeker weten dat deze kunnen worden nagekomen.
5. Medewerkers zorgen ervoor dat een klant snel geholpen wordt. Indien er onverhoopt toch lange wachttijden zijn, dan dienen zij zich daarvoor te verontschuldigen.
6. Bij het afsluiten van het gesprek leggen medewerkers altijd uit bij wie de klant terecht kan met eventuele vragen.

'thuis accepteert geen enkele vorm van agressie of geweld jegens haar medewerkers. Dat betekent overigens ook dat 'thuis van haar medewerkers verwacht dat zij zich van iedere vorm van agressie en geweld jegens klanten onthouden (tenzij uit zelfverdediging noodzakelijk).

2. Wat is agressie?

'thuis werkt veel samen met ketenpartners. Van onze ketenpartners verwachten wij hetzelfde gedrag naar onze huurders of klanten van 'thuis als dat wij verwachten van onze eigen medewerkers.

Onder agressie wordt volgens de Arbowet verstaan;
“Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verbinding houden met het verrichten van de arbeid.”

We onderscheiden 4 vormen van agressie:

1. Emotionele agressie: Kern daarvan is dat de dader probeert met hulpeloosheid macht over de ander te krijgen. De dader maakt de ander verantwoordelijk voor het oplossen van zijn probleem. Hij zakt steeds verder weg in de slachtofferrol.
2. Frustratieagressie: Deze vorm van agressie heeft een externe aanleiding. De dader heeft het idee dat hem iets onthouden wordt of dat de organisatie of medewerker niet redelijk is naar hem.
3. Doelgerichte of instrumentele agressie: Bij deze vorm is meestal geen sprake van een externe aanleiding. De dader zet heel bewust agressie in als middel om een doel te bereiken. Hij heeft daarbij de verwachting dat dit gedrag beloond zal worden.
4. Willekeurige agressie: Deze vorm wordt ook “beperkte-impuls-controle” genoemd. De dader heeft onder invloed van drugs of drank of ten gevolge van psychopathologisch gedrag zijn impulsen niet onder controle en ook geen oog voor de gevolgen. De dader is niet voor rede vatbaar.

We onderkennen daarnaast 4 vormen van geweld, waarmee uiting kan worden gegeven aan agressie of die als agressief worden ervaren.

1. Verbaal geweld: Uitschelden, vernederen, discrimineren, treiteren, uitlokken van ruzie.
2. Non-verbaal geweld: Hinderen van werk, stalken, demonstratief gevaarlijk voorwerpen, dieren of vuurwapens tonen.
3. Bedreigen: Uiten van bedreigingen, dat kan verbaal en non-verbaal.
4. Fysiek geweld: Gebruik van geweld door slaan, schoppen, pijn doen, beschadigen, vernielen van eigendommen van medewerker of organisatie.

Bij agressie en geweld in dit protocol gaat het dus om een combinatie van:

- ontlading van gevoelens van frustratie bij de klant;
- het teweegbrengen van angst of onlustgevoelens bij de medewerker;
- het (dreigen met) doelbewust toebrengen van lichamelijk letsel van een (of meerdere) medewerker(s) of materiële of immateriële schade aan eigendommen van medewerker(s) of organisatie.

3. De 'thuis agressiegrens

We kunnen begrijpen dat onze klanten soms te maken hebben met emoties en het gevoel kunnen hebben dat zij niet gehoord worden. Emotie tonen en daarmee onmacht uiten mag.

Frustratiegedrag tegen- of kritiek op de organisatie/het beleid/ procedures of regelgeving mag dan ook. We noemen dit A-gedrag. Anders wordt het wanneer emotie en frustratie persoonlijk op een medewerker worden afgereageerd (B-gedrag). Dat vinden wij niet wenselijk. Vanzelfsprekend is het beledigen, bedreigen, diskwalificeren, kleineren, discrimineren, manipuleren, provoceren en intimideren ook niet toelaatbaar (C-gedrag). Dat geldt ook voor het dreigen met of uiten van fysiek geweld of suïcide (D-gedrag).

B- of C-gedrag

Wanneer er sprake is van B- of C-gedrag dan verwachten wij van de medewerker dat deze rustig blijft, het negatieve gedrag benoemd en vraagt of de persoon hiermee wil stoppen omdat anders de dienstverlening (tijdelijk) wordt gestopt. Sluit hierbij ook af met de positieve consequentie “...maar als u hiermee stopt dan kan ik u verder helpen” etc.

Bij B-gedrag is er nog wel de ruimte om iemand eerst zijn verhaal af te laten maken en een luisterend oor te bieden. Indien er sprake is van C-gedrag dient wel eerst het onwenselijke gedrag benoemd te worden alvorens het gesprek inhoudelijk voortgezet kan worden.

D-gedrag

Wanneer iemand D-gedrag uit naar een medewerker dan wordt de dienstverlening per direct opgeschort. De medewerker dient aan te geven dat het gesprek hier stopt en waarom. Op korte termijn zal door de organisatie contact worden opgenomen met de klant om het over dit gedrag te hebben alvorens de dienstverlening weer voortgezet kan worden.

In het figuur hiernaast is de 'thuisgrens aangegeven middels de stippellijn. B-gedrag is namelijk niet wenselijk maar omdat B-gedrag voortkomt uit emotie en niet doelbewust wordt ingezet is het vaak wel mogelijk om het gesprek alsnog op een positieve manier voort te zetten of af te ronden. Bij C-gedrag dient de klant dus eerst op te houden met het agressieve gedrag omdat dit over onze harde organisatiegrens gaat en bij D-gedrag staken wij onze dienstverlening tijdelijk.

ABCD-matrix		Veelal voorkomend vanuit:
"Wij" als team en organisatie		
A	Frustratiegedrag gericht op organisatie	
Ik:	<i>Klagen, jammeren, slachtofferrol zoeken</i>	emotie/ onmacht
Jullie:	<i>Kritiek op organisatie/beleid/procedures/ regelgeving</i>	

B	Frustratiegedrag gericht op persoon	
Jij:	<i>Persoonlijk maken, verpersoonlijking van het beleid</i>	emotie/ onmacht
professionele grens		
C	Instrumenteel gedrag	
Jij:	<i>Beledigen, dreigen, diskwalificeren, kleineren, discrimineren, manipuleren, provoceren, intimideren</i>	ratio/ macht
D	Dreigen met of uiten van fysiek geweld	
Personen / goederen of zichzelf:		emotie/ onmacht
<i>Dreigende houding/verbaal, slaan, schoppen, krabben, bijten, dreigen met zelfmoord</i>		
		ratio/ macht

4. Melding maken

Ook voor onze externe partners geldt dat wij graag op de hoogte worden gebracht wanneer er sprake is van een agressie- of geweldsincident (door onze huurder en/of klant).

Deze melding kunt u, bij voorkeur zo snel mogelijk, doen bij uw contactpersoon van 'thuis en dient de volgende gegevens te bevatten;

1. De datum en het tijdstip waarop het incident plaatsvond (en gegevens van eventuele andere aanwezigen).
2. Welke persoon of personen het betreft
3. Omschrijf het incident zo nauwkeurig en uitgebreid mogelijk. Zo kunnen wij deze persoon aanspreken op de juiste manier.
4. Uw contactgegevens .

Uw melding wordt dan intern opgepakt en besproken met de interne Adviseur Veiligheid.

Heeft u geen vaste contactpersoon? Dan kunt u contact opnemen met Michelle Oudeboon, Adviseur Veiligheid van 'thuis. Haar e-mailadres is m.oudeboon@mijn-thuis.nl en zij is telefonisch bereikbaar op 040 - 24 999 31.

4.1. Opvolging van de melding

Uw melding wordt met zorg behandeld en de betrokken huurder of klant wordt, afhankelijk van de ernst van de melding, gebeld, aangeschreven of uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Het is mogelijk dat er ook een sanctie volgt.

'thuis zal de melder op de hoogte houden van de lijn die wordt uitgezet. Houd er rekening mee dat werkzaamheden enige tijd stil kunnen liggen tot de situatie is uitgesproken met betrokkenen.