

Agressieprotocol Overweeghuis Nijmegen Arnhem

VOORWOORD	1
VERANTWOORDELIJKHEDEN	1
Medewerker	1
Collega's	2
Zorgcoördinator	2
Stichtingsbestuur	2
Ketenpartners	2
JURIDISCH KADER	2
AGRESSIE	2
Wat verstaan wij onder agressie?	2
INTEGRAAL BELEID	3
Preventie:	4
Agressie (hoe te handelen bij...)	5
Na het incident:	6

VOORWOORD

Medewerkers/vrijwilligers bij het Overweeghuis Nijmegen Arnhem kunnen helaas geconfronteerd worden met agressie en geweld. Agressief gedrag dat schade berokkent aan medewerkers, persoonlijke bezittingen en eigendommen van het Overweeghuis Nijmegen Arnhem, is onacceptabel. Medewerkers worden beschermd tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan.

In dit agressieprotocol zijn maatregelen en procedures verwerkt die agressie kunnen voorkomen of indammen en die de opvang en nazorg van de eventuele slachtoffers regelen.

Medewerkers lezen hoe in voorkomende situaties gehandeld moet worden. Verder geeft het inzicht in de verdeling van verantwoordelijkheden. Opgenomen zijn de gedragsregels voor onze logees en op welke manier de zich misdragende logee duidelijk wordt dat hij grenzen heeft overschreden.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

Medewerker

Is verantwoordelijk voor het onderkennen van situaties die mogelijk gevaar met zich meebrengen voor zichzelf en voor anderen. Zal daarbij de verantwoordelijkheid nemen om derden in te schakelen. Zal hulp vragen voor ondersteuning na een incident.

Collega's

Zijn verantwoordelijk om elkaar aan te spreken en te ondersteunen. Zal vanuit de zorg voor collega's datgene doen wat nodig is. Bijvoorbeeld door problemen onder de aandacht van de zorgcoördinator te brengen.

Zorgcoördinator

Is verantwoordelijk voor het onderkennen van situaties die mogelijk gevaar met zich meebrengen voor zichzelf, medewerkers en vrijwilligers die werkzaam zijn voor het Overweeghuis. Zal vanuit een proactieve houding medewerkers hulp bieden in die situaties die een medewerker als onveilig zou kunnen ervaren of die onveilig zou kunnen zijn. Biedt hulp aan de medewerker als het gaat om preventie en opvang. Zet acties uit volgens dit protocol.

Stichtingsbestuur

Is verantwoordelijk voor het creëren van voorwaarden die medewerkers optimaal beschermt tegen agressie. Bijvoorbeeld door bouwkundige voorzieningen, vastleggen voorwaarden, trainingen medewerkers.

Ketenpartners

Kunnen ondersteuning bieden op het gebied van crisisopvang, coaching en voorlichting en eventuele doorverwijzing naar derden.

JURIDISCH KADER

Indien er sprake is van geweld tussen de vaste bewoners en een logee, of tussen twee logees, of in het geval van frustratie agressie van één logee, dan valt dit onder de definitie van huiselijk geweld. Daarnaast bestaat de kans dat sekswerkers te maken hebben met dwang en uitbuiting. Dit valt onder de definitie van mensenhandel. Zowel huiselijk geweld als mensenhandel valt onder de wet op de meldcode¹. De medewerkers van het ONA zijn verplicht volgende deze wet om de meldcode te hanteren. Zij kunnen hiervoor contact opnemen met Veilig Thuis en gezamenlijk de stappen van het afwegingskader te doorlopen. Het ONA zal zorgdragen voor en de beschikbaarheid van opfrismodules faciliteren zodat medewerkers op de hoogte blijven van de stappen van de meldcode (zoals vastgelegd in de ONA Implementatie Meldcode).

AGRESSIE

Wat verstaan wij onder agressie?

Wij accepteren geen grensoverschrijdend gedrag van en naar medewerkers, bewoners en logees. Hiermee worden gedragingen bedoeld waarmee de agressor de grens van de ander overgaat. Waar de grens van de ander ligt is afhankelijk van de persoonlijke ervaring/beleving van de ander. Voorbeelden zijn hieronder genoemd, maar het is ook wat men zelf ervaart als agressief gedrag.

1. Verbaal geweld (beledigen, discrimineren, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren)

¹ [Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling](#) | [Huiselijk geweld](#) | [Rijksoverheid.nl](#)

2. Dreigen met geweld (*'Ik zal jou ..', 'Ik zal jullie, je gezin, je collega's ...', 'Ik kom je nog wel tegen'*), zowel verbaal als ook digitaal (social media, mail, WhatsApp e.d.)
3. Fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gooien van voorwerpen)
4. Intimidatie (seksuele intimidatie, tonen van wapens)
5. Vernielzucht (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.)
6. Weigering gebouw te verlaten
7. Dreigen met en/of gebruik van (toevallige) wapens

Daarnaast kan zich nog de situatie voordoen waarbij als gevolg van bijvoorbeeld drugs en/of alcohol geen gesprek meer mogelijk is. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van agressie, maar van niet-acceptabel gedrag.

De diverse manieren waarop mensen agressie uiten zijn terug te brengen zijn naar drie hoofdvormen:

- verbale agressie
- psychische agressie
- fysieke agressie

De oorzaak

- frustratieagressie
- instrumentele agressie (meer een uiting dan een oorzaak)
- psychopathologische agressie

Houd altijd voor ogen dat wat de één niet als agressie ervaart, een ander wel zo ervaart. En dat ook anderen met diezelfde loge in aanraking kunnen komen.

INTEGRAAL BELEID

Het agressieprotocol heeft betrekking op:

1. Preventie:

1. Bouwkundige voorzieningen
2. Training
3. Aannemen personeel
4. Logees kennen onze huisregels
5. Uitnodiging en intake
6. Controle
7. Registratie

2. Agressie (hoe te handelen)

3. Na het incident:

1. Opvang
2. Vervolgacties bepalen
3. Acties richting politie
4. Acties met betrekking tot schade

5. Acties richting logee
6. Overige kopjes toevoegen die hieronder nog vermeld staan t.b.v. leesbaarheid en consequent taalgebruik

Preventie:

1. Bouwkundige voorzieningen (optimale situatie)

- Logees en eventueel bezoek gebruiken alleen de voordeur. De achteringang (tuinpoort en achterdeur) wordt alleen door de vaste bewoners en medewerkers gebruikt
- De achtertuin is omheind en kan niet zomaar van buiten betreden worden
- Er is een open (woon)keuken en een vriendelijk ingerichte huiskamer
- De uitstraling is die van een gewoon woonhuis, niet van een zorginstelling
- Kantoorruimte en spreekkamer zijn voorzien van transparante vlakken (glas) voor zichtcontact voor zover dit zinvol is
- Zowel de voordeur als de achteringang is beveiligd met een toegangscontrole systeem. Ook een aantal binnendeuren zijn voorzien van elektronische toegangscontrole (appartement hoofdbewoners, slaapkamers logees, kantoor, kamers van vaste kamerbewoners op 2^e verdieping)
- Er is buiten een camerasysteem, voor en achter; monitor staat niet aan, maar systeem werkt preventief en is achteraf altijd te raadplegen.

2. Training

Alle medewerkers die met logees te maken krijgen zijn getraind in het kunnen omgaan met agressieve logees. Nieuwe medewerkers krijgen zo spoedig mogelijk een training². Alle medewerkers kennen het agressieprotocol.

3. Aannemen personeel

Nieuwe medewerkers beschikken over sociale vaardigheden in het omgaan met logees. Medewerkers worden getraind³ in een “presentie” bejegening van de logees waarmee confrontaties voorkomen worden en irritaties tot een minimum worden teruggebracht.

4. Logees kennen onze huisregels

Onze huisregels worden direct bij intake doorgenomen en getekend voor gezien. Ze zijn na te lezen op het informatiebord in het huis.

5. Uitnodiging en intake

Sterk onregelmatig gedrag is een contra-indicatie bij opname. Vrouwen die niet vrijwillig aangemeld worden om tot rust te komen en te “overwegen” wat ze met hun toekomst willen worden niet toegelaten. Zie de contra-indicaties in het Veiligheidsplan.

6. Controle

Jaarlijks onderzoekt de zorgcoördinator met de medewerkers de bekendheid van het agressieprotocol, de werking van apparatuur en andere bouwkundige aanpassingen.

² Bijvoorbeeld bij [Sterker in de Zorg](#) (5.1.2e), training gericht op het vergroten van de weerbaarheid van medewerkers, preventief handelen en de-escaleren bij grensoverschrijdend gedrag en specifiek bij agressie.

³ Leidinggevend van [City Hearts](#) Arnhem (het Bruishuis) gaan die initiële training geven.

7. Registratie

Alle agressie-incidenten worden geregistreerd in het rapportagesysteem ZilliZ. De zorgcoördinator verzamelt de meldingsformulieren en maakt jaarlijks een analyse van de incidenten.

Agressie (hoe te handelen bij...)

Agressief gedrag kan zich voordoen overal in en rond het huis. Afhankelijk van de situatie en het soort agressie staan onderstaand de richtlijnen en hoe te handelen.

Frustratieagressie:

Het belangrijkste van frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt:

- Laat de logee uitpraten en vat daarna samen wat de logee gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat niet kan betekenen voor iemand.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede afspraken en bevestig die schriftelijk.

Instrumentele agressie

Belangrijk bij instrumentele agressie is om duidelijk aan te geven dat bepaald gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden:

- Let op gevaar! Ga weg uit onveilige situaties. Laat de logee niet in een spreekkamer als er sprake is van (mogelijk) agressief gedrag. Houdt de logee op afstand en schakel een derde in.
- Geef duidelijk je eigen grens aan en dat die bereikt is.
- Bezoek een logee die (mogelijk) agressief gedrag toont nooit alleen.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Sta geen intimidatie toe. Beëindig het gesprek als de logee blijft intimideren.
- Negeer geen wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

Psychopathologische agressie

Hieraan ligt psychiatrische problematiek ten grondslag waardoor reacties niet voorspelbaar zijn. Roep daarom hulp in van gespecialiseerde instanties. Het ONA heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met gespecialiseerde instanties die expertise hebben op het gebied van psychiatrische problematiek en gespreksvoering, zie hiervoor het veiligheidsplan (hoofdstuk 6). Bij geplande gesprekken is een deskundige van een gespecialiseerde instantie aanwezig. Kamerbezoek heeft niet de voorkeur. Als dit toch nodig is, dan samen met een deskundige van een gespecialiseerde instantie en/of een wijkagent.

Denk ten alle tijde als eerste aan eigen veiligheid indien een logee zich agressief gedraagt bij binnenkomst, veiligheid voorop

- Logee aanspreken op gedrag
- Blijf kalm en bepaal vluchtwegen
- Roep assistentie in van een collega
- Gebruik alarmeringsknop (nog niet aanwezig)
- Verwijder logee, eventueel met behulp van politie (112)
- Licht zorgcoördinator in
- Registreer voorval in het incidentenregister
- Zorgcoördinator heeft direct na incident altijd een gesprek met betrokken medewerkers en licht altijd alle collega's van de locatie in over het voorval.
- Zorgcoördinator biedt altijd de hulp aan voor ondersteuning
- Alle overige zaken die nog van belang zijn om na het incident direct steun en structuur te regelen zijn opgepakt door zorgcoördinator en/of collega's

Na het incident:

Opvang

Medewerkers die betrokken zijn geweest bij een incident worden opgevangen. Een dag na het incident volgt weer een gesprek tussen zorgcoördinator en betrokkenen. Eventueel worden afspraken gemaakt over de benodigde hulpverlening.

De zorgcoördinator kan de medewerker dringend verzoeken een gesprek met een maatschappelijke zorgprofessional aan te gaan om te beoordelen of verdere opvang gewenst is. Wij vergeten ook het thuisfront van de medewerkers niet. Zij kunnen ondersteuning verlenen, maar kunnen zich ook ongerust maken over de veiligheid van partner, zichzelf en eventuele kinderen. Zorgcoördinator en betrokken medewerkers hebben na het incident regelmatig overleg. Het traject wordt pas afgesloten op het moment dat beiden het erover eens zijn dat dit kan. Dit wordt schriftelijk vastgelegd.

Vervolgacties

De zorgcoördinator beoordeelt, samen met betrokkenen of de volgende stappen wenselijk zijn. Actie is gewenst zo spoedig mogelijk na het incident maar hoeft niet op dezelfde dag nog plaats te vinden.

Acties richting politie

- **melding** politie, of
- **aangifte** politie (zowel bij fysiek geweld als bij bedreigingen inclusief digitaal)
 - Aangifte van een strafbaar feit moet altijd gebeuren door een natuurlijk persoon. Dus niet in naam van de Stichting ONA
 - Als adres wordt de locatie waar het incident plaatsvond vermeld. **Het privéadres van de desbetreffende medewerker komt niet in het proces-verbaal!**
 - Als sprake is van een algemene bedreiging of vernieling, doet de vaste bewoner of zorgcoördinator of bestuurslid aangifte.
 - Als sprake is van persoonlijke bedreiging of vernieling van persoonlijke eigendommen, doet de medewerker zélf aangifte.

- Aangifte doen van een strafbaar feit leidt alleen tot strafvervolgning als er getuigen zijn. Eén op één situatie (slachtoffer *versus* dader) leidt vaak niet tot vervolging. Noteer daarom de persoonlijke gegevens van eventuele getuigen.
- Als er geen getuigen zijn van een strafbaar feit, wordt toch aangifte gedaan voor de registratie

Acties met betrekking tot schade

Kostenverhaal van vernielingen/schade zowel van medewerker als van organisatie, aansprakelijk stellen van de logee, noodzaak van eventuele schadeloosstelling en in een later stadium het doen van voorstellen.

Acties met betrekking tot agressie/geweld t.a.v. mensenhandel

Bij sommige sekswerkers kan er sprake zijn van dwang en uitbuiting. Dit valt onder mensenhandel. Ook kunnen sekswerkers in een dergelijke situatie uit angst, schaamte, dreiging van hun uitbouter of derden, agressief gedrag laten zien. Mensenhandel valt onder ondermijning en vaak is er sprake van een crimineel netwerk. Belangrijk is om geen melding te doen bij de politie, de gegevens van de medewerkers komen dan in het strafdossier van de verdachte. Het is van belang anoniem melding te doen. Dit kan bij de volgende instanties:

- Meld Misdaad Anoniem
- TCI (afdeling van de politie)
- Daarnaast verstandig om voor advies in dergelijke situaties altijd af te stemmen met de zorgcoördinator **5.1.2e** of afdeling AVIM van de politie.

Acties richting logee

Sturen van een waarschuwingsbrief met de verdere sancties bij herhaald agressief gedrag;

- waarschuwing ontzegging verblijf in het Overweeghuis
- het ontzeggen van de toegang tot het Overweeghuis, waarbij de contacten telefonisch of schriftelijk worden onderhouden dan wel via een gemachtigde. Mocht een logee aan wie de toegang is ontzegd toch het gebouw betreden, dan is dit een wederrechtelijke handeling. De politie wordt ingeschakeld.

Acties richting medewerker en/of de directe omgeving

Zorgcoördinator bekijkt samen met medewerker of en welke deskundige hulp/begeleiding wordt ingeschakeld, eventueel met behulp van één van de ketenpartners.

Registratie van het incident

Medewerker en/of zorgcoördinator maakt schriftelijk melding van het gebeurde; zorgcoördinator archiveert.

Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gedeeltes geanonimiseerd op grond van artikel 5 van de Wet open overheid:

Art. 5.1 lid 2 onderdeel e

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, tenzij de betrokken persoon instemt met openbaarmaking

Pagina('s): 4 7