Agressiebeleid

Inleiding
Binnen Odensehuis Dronten kunnen medewerkers, vrijwilligers of stagiaires te maken krijgen met klanten die bepaalde vormen van agressie vertonen. Odensehuis Dronten neemt haar verantwoordelijkheid voor hen die deze bezoekers begeleiden. Dit doet zij door een actief beleid te voeren op het gebied van omgang met agressie (preventie). De verantwoordelijkheid neemt Odensehuis Dronten niet alleen voor medewerkers maar ook bezoekers en vrijwilligers die hiermee geconfronteerd kunnen worden.

Doel:
Odensehuis Dronten voert een actief agressiepreventie beleid. Dit beleid is erop gericht om:

- Agressie als ongewenst gedrag te bestempelen
- Agressie als gespreksonderwerp te houden binnen de organisatie
- Omgang met agressie deskundig mogelijk te ondersteunen en vrijwilligers periodiek te trainen t.a.v. agressiepreventie en in het omgaan met agressie
- Veiligheidsmaatregelen te treffen die het veilig voelen van bezoekers en vrijwilligers bevorderen
- De bovengrenzen van agressie vaststellen
- Het zoveel als mogelijk, voorkomen en minimaliseren van agressie.

Agressiebeleid:
Om vast te stellen wat agressie is, gaan we uit van de volgende definitie:
Agressie is gedrag wat iemand inzet om iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen en/of duidelijk te maken wat hij wel/niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is en roept gevoelens van pijn, angst, verdriet en/of boosheid bij de ander op.

Wat hierbij belangrijk is, dat de subjectieve ervaring van de waarnemer (slachtoffer) bepalend is. Hij/zij geeft het gevoel van schade of letsel aan. Daarom hanteert Odensehuis Dronten de norm:

- Iedere vrijwilliger of bezoeker mag zijn eigen norm beleven over wat als agressief gedrag wordt betiteld en hij wordt hierop bekritiseerd. Maar verbaal en fysiek geweld wordt niet getolereerd.
- Onder verbaal geweld wordt verstaan, agressie met gebruik van woorden, stem en lichaamstaal en/of dreigen met voorwerpen.
- Onder fysiek geweld verstaan we, daadwerkelijk fysiek contact met eventueel lichaamstaal en/of materialen of wapens.

Agressie is ongewenst:
Hoewel Odensehuis Dronten ook bezoekers met agressief geweld ondersteunt door hun handvatten te bieden om hun leven weer op orde te brengen, is het niet zo dat agressie dan

maar als “inclusief” wordt beschouwd. Agressie wordt beschouwd als een ongewenst coping mechanisme, als allen tijde ongewenst. Praktisch blijkt dat er per vrijwilliger of stagiaire een verschillende interpretatie wordt gegeven over wat agressie is en hoe dit wordt beleefd. Zij kunnen bereid zijn ver te gaan, maar er zijn grenzen. Daarom vindt Odensehuis Dronten het van groot belang dat zij op de hoogte zijn van welke vormen van agressie er zijn en hoe zij dienen te handelen indien zich een agressie incident voordoet. Daarom wordt er een eenduidige benadering nagestreefd met betrekking tot agressie van betreffende bezoekers. Waarbij de inspanningen altijd het doel heeft, een preventief effect te hebben op de agressie en bezoeker waardoor agressie en geweld afneemt.

Agressie preventie:

Cliëntgericht:

- Indien mogelijk wordt de agressieproblematiek bij de intake besproken en worden er afspraken met de bezoeker gemaakt; hoe hiermee om te gaan? Deze vorm van risico-inventarisatie heeft tot doel te analyseren welke risico’s er zijn en of er per risicomaatregelen zijn getroffen. Dit kan om signalen gaan die bepaald gedrag kunnen voorspellen of triggers zijn. Ook ervaringen uit het verleden kunnen hierbij van invloed zijn.

Agressie (en angst) als gespreksonderwerp:

- Belangrijk is om naast agressie als incident, ook angst bespreekbaar te maken onder vrijwilligers onderling. Dit kan zijn angst om in te grijpen of angst om bezoekers aan bepaalde afspraken te houden of aan te spreken op gedrag. Angst is een persoonlijke emotie en beleefd iedereen anders. Toch is het belangrijk om bespreekbaar te maken, want angst beïnvloed direct de kwaliteit van handelen van de medewerker. Hierbij is het uitgangspunt dat een medewerker zich niet 100% veilig kan voelen, maar wel 100% veilig kan terugvallen op coördinator of mede vrijwilligers. Deze veiligheid kan geboden worden door bijvoorbeeld: voldoende vrijwilligers aanwezig te laten zijn op de groep en om een achtervang te hebben.

Agressie melden:

- Om ons beleid continue te verbeteren is input nodig. Het invullen van een meldingsformulier is van belang om een correct beeld te vormen van de aard en omvang van het incident.
- Melden van incidenten is dus noodzakelijk om verbeteringen te kunnen doorvoeren.

Deskundige ondersteuning in agressie-incidenten:

- Agressie houdt een groot arbeidsrisico in, zowel lichamelijk als psychisch. Daarom heeft Odensehuis Dronten aandacht voor het omgaan met, en voorkomen van agressie. Veiligheid en geborgenheid zijn hierin belangrijke pijlers van Odensehuis Dronten.

Agressie en Incident afhandeling:

Hoe te handelen tijdens een agressie incident, hiervoor gelden een aantal uitgangspunten:

- Coördinator, vrijwilligers en stagiaires staan elkaar altijd bij tijdens het agressie incident.
- 1 op 1 situaties dienen voorkomen te worden.
- Zorg voor eigen veiligheid, die van mede vrijwilligers en bezoekers. Indien mogelijk verplaatsen naar een andere ruimte.
- Als er een incident heeft plaats gevonden wordt de coördinator en het bestuur hierover geïnformeerd en wordt er een incidentmelding opgemaakt van de aard.
- De direct betrokkene vult een meldingsformulier in en omschrijft de situatie zo helder mogelijk
- Aan de betrokkenen zal passende nazorg verleend worden (zie hiervoor het calamiteiten protocol).

Klachtenprocedure:

Odensehuis Dronten vindt het belangrijk duidelijk te zijn in agressiepreventie en eventuele nazorg voor haar betrokkenen. Zij wil investeren in veiligheid en welzijn van vrijwilligers. Mochten er ondanks dat toch klachten zijn, wil Odensehuis Dronten zich hierop op een respectvolle wijze laten aanspreken. Klachten kunnen schriftelijk aan het bestuur worden gericht via het mailadres van Odensehuis Dronten www.odensehuisdronten.nl.