



Protocol ongewenst gedrag
Stichting Welzijn Westerwolde

Versie april 2024

Inhoudsopgave

	Inleiding	pag. 2
1.	Wat is ongewenst gedrag	4
1.1	Ongewenst gedrag	4
1.2	Vormen van ongewenst gedrag	4
1.3	Seksuele intimidatie	4
1.4	Agressie en geweld	4
1.5	Pesten en treiteren	4
1.6	Discriminatie	4
2.	Stappenplan ongewenst gedrag	5
2.1	Stappenplan	5
2.2	Acties bij ongegrond verklaring	5
3.	Opvang van het slachtoffer	5
3.1	Maatregelen voor medewerkers	5
3.1.1	Opvang en nazorg	5
3.1.2	Vertrouwenspersoon	6
3.1.3	Klachtenreglement medewerkers	7
3.2	Maatregelen voor cliënten en derden	7
3.2.1	Opvang en nazorg	7
3.2.2	Klachtenreglement cliënten	7
4.	Sancties	8
4.1	Sancties voor een medewerker als dader	8
4.2	Sancties voor een cliënt als dader	8
4.3	Sancties voor een derde als dader	8
4.4	Aangifte doen bij politie	8
5.	Communicatie	8
5.1	Communicatie richting media	8
5.2	Communicatie richting medewerkers	9
5.3	Communicatie richting derden	9
5.3.1	Informeren van andere cliënten	9
5.3.2	Informeren van andere derden	10
6.	Melden / Registreren / Analyseren	10
7.	Specifieke situaties	10
7.1	Huiselijk geweld en kindermishandeling	10
7.2	Seksueel geweld tegen kind / jongere door een medewerker	10
7.3	Alcohol en Drugs	11
7.3.1	Alcohol en drugsgebruik door een medewerker	11
7.3.2	Alcohol en drugsgebruik door cliënten en derden	11
7.4	Verhalen van schade	11
7.5	Protocollen m.b.t. agressie door een cliënt tegen een medewerker	12
7.5.1	Protocol telefonische agressie	12
7.5.2	Protocol schriftelijke agressie	12
7.5.3	Protocol verbale agressie persoonlijk contact	12
7.5.4	Protocol agressie tegen zaken	13
7.5.5	Protocol agressie tegen mensen	13
7.5.6	Protocol huisbezoeken	13
7.5.7	Preventie van agressie door cliënten	14
7.5.8	Rond het werk	14
7.5.9	Rond het personeel	15
7.5.10	Rond de klant	16
Bijlage 1	Huisregels t.a.v. protocol ongewenst gedrag binnen SWW	17
Bijlage 2	Aangifte bij de politie	18
Bijlage 3	Klachten / Calamiteitenregistratieformulier	19

Inleiding

Organisatiestatement

Stichting Welzijn Westerwolde voelt zich verantwoordelijk voor het welzijn van haar medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, cliënten en alle andere bezoekers van haar gebouwen, locaties en activiteiten. Ze wil hen beschermen tegen ongewenst gedrag en daarom wordt van iedereen die zich begeeft binnen Welzijn Westerwolde verwacht dat ze respectvol met een ander omgaan. Daarom is ongewenst gedrag, in welke vorm ook, op welk niveau en tegen wie dan ook niet te accepteren binnen Welzijn Westerwolde.

Doel van dit protocol

- Het voorkomen van ongewenst gedrag door preventieve maatregelen;
- Duidelijk maken dat ongewenst gedrag binnen Welzijn Westerwolde niet wordt geaccepteerd;
- Bij ongewenst gedrag het slachtoffer zo goed mogelijk ondersteunen en opgelopen schade vergoeden;
- De belangen van Welzijn Westerwolde veilig stellen en de schade verhalen;

Afbakening

De hieronder genoemde definities worden in dit protocol gehanteerd:

- Welzijn Westerwolde: Stichting Welzijn Westerwolde
- Medewerker: Een persoon die op basis van een arbeidscontract werkzaam is bij Welzijn Westerwolde.
- Vrijwilliger: Een persoon die vrijwillig en onbetaald werk verricht voor Welzijn Westerwolde.
- Stagiair: Een persoon die in het kader van zijn of haar opleiding stage loopt binnen Welzijn Westerwolde.
- Cliënt: Iedere bezoeker die gebruik maakt van de dienst- en of hulpverlening van Welzijn Westerwolde.
- Derde: Iedere bezoeker van Welzijn Westerwolde welke geen medewerker, vrijwilliger, stagiair of cliënt is.

De vrijwilliger en stagiair worden in het kader van dit protocol gelijkgesteld met de medewerker. Dat wil zeggen dat de maatregelen als genoemd in dit protocol voor de medewerker, ook voor de vrijwilliger en stagiair ingezet kunnen worden.

Verantwoordelijkheden

Incidenten m.b.t. ongewenst gedrag kunnen zich in verschillende vormen en op verschillende plaatsen voor doen. De manier waarop, door wie, op welke wijze en wanneer moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen. Gebiedscoördinatoren hebben een centrale rol bij de afwikkeling van de gevolgen van ongewenst gedrag. Dat wil overigens niet zeggen dat deze alle taken zelf moeten uitvoeren. De eventuele preventiemedewerker kan in deze uitvoerende taken op zich nemen.

Directeur / Bestuurder is verantwoordelijk voor:

- Zorgen voor een veilige werkomgeving;
- Vaststellen van beleid m.b.t. omgang met ongewenst gedrag;
- Opleggen van maatregelen jegens de dader;
- Garanderen van begeleiding en nazorg;

De gebiedscoördinator heeft de regiefunctie bij de volgende taken:

- Bespreken aanpak met medewerkers bij (vermoede van) ongewenst gedrag;
- Slachtoffers opvangen;
- Overleggen met de politie;
- Het doen van aangifte en verzamelen van relevante gegevens;
- Het handhaven van toegangsverbod;
- Informeren van alle collega's over een opgelegd toegangsverbod;
- Het verhalen van schade;
- Registreren;
- Bewaken van de voortgang;

Verantwoordelijkheden van de medewerker:

- Professioneel omgaan met bezoekers;
- Melden (vermoeden van) ongewenst gedrag bij de gebiedscoördinator;
- Bij ongewenst gedrag inschakelen hulp (collega's en gebiedscoördinator);
- Collega's informeren over aangekondigd of verwacht bezoek van een lastige bezoeker;

Verantwoordelijkheden collega's:

- Ondersteunen van de collega waartegen het ongewenste gedrag zich richt;

Opbouw van het protocol

Een statement vanuit de organisatie tegen ongewenst gedrag vraagt om maatregelen en een duidelijke definitie van wat de organisatie onder ongewenst gedrag verstaat. In dit protocol lichten we dit verder toe. Ook is in dit protocol een stappenplan opgenomen dat gevolgd moet worden als er een melding van ongewenst gedrag wordt gedaan. Vervolgens noemen we in dit protocol de mogelijkheden voor opvang van het slachtoffer en geven we de mogelijke sancties voor de dader aan. De communicatie richting pers, medewerkers en cliënten komt aan bod, alsook de wijze waarop ongewenst gedrag gemeld, geregistreerd en geanalyseerd wordt.

Als laatste wordt het handelen in specifieke situaties behandeld:

- (Seksueel) geweld tegen een kind of jongere door medewerker
- Alcohol en Drugs
- Verhalen van schade
- Protocollen m.b.t. agressie door een cliënt tegen een medewerker
- Preventie van agressie door cliënten

1. Wat is ongewenst gedrag?

1.1 Ongewenst gedrag

Dit zijn handelingen van een groep of van een individu, die door een persoon, die deze handelingen als tegen zich gericht ziet, als vijandig, vernederend of intimiderend worden beschouwd.

1.2 Vormen van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is in vier vormen te onderscheiden:

- Seksuele intimidatie;
- Agressie en geweld;
- Pesten / treiteren;
- Discriminatie;

Daarnaast is er ook nog een categorie 'overig ongewenst gedrag' te benoemen. Betreft het een medewerker dan gaat het om ongewenst gedrag dat plaatsvindt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Met betrekking tot cliënten en derden gaat het om gedrag dat plaatsvindt in de gebouwen of de locaties van Welzijn Westerwolde of tijdens activiteiten die door Welzijn Westerwolde worden georganiseerd.

1.3 Seksuele intimidatie

Elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek seksueel getint gedrag dat als ongewenst en als onplezierig ervaren wordt. Dit kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

De uitgangsvormen zijn onder andere:

verbale, seksuele gerichte intimidatie, vijandig vernederend of intimiderend gedrag, suggestief insinuerend gedrag, (internet-)porno, digitale seksuele intimidatie, fysiek seksueel gerichte agressie, handtastelijkheden, aanranding, verkrachting.

Speciale aandacht in dit kader behoeft seksueel misbruik van een cliënt door een medewerker:

seksuele handelingen en intieme relaties in de contacten met een cliënt door een medewerker zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel misbruik. Dit omvat onder meer een verbod om een cliënt op zodanige wijze aan te raken dat de cliënt en of de medewerker deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard zal ervaren. De medewerker mag niet ingaan op seksuele en of toenaderingspogingen van een cliënt, ook al verlangt de cliënt dat of daartoe uitnodigt.

1.4 Agressie en geweld

Voorvallen waarbij een persoon verbaal en of non-verbaal psychisch en of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen.

De uitingsvormen zijn onder andere:

- Verbaal: schelden, beledigen, vijandigheid, bedreigen.
- Fysiek: dreigende houding, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen, gewapend geweld
- Psychisch: lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, irriteren, bedreigen, stalken.

1.5 Pesten en treiteren

Alle vormen van vijandig, vernederend en intimiderend gedrag met een structureel karakter, gericht tegen een of meerdere personen. Hierbij is het de bedoeling om iemand doelbewust te schaden of openlijk te bespotten.

De uitingsvormen zijn onder andere:

sociaal isoleren, het werk wordt je onaangenaam of onmogelijk gemaakt, bespotten, roddelen, bedreigende uitingen, fysieke aanrakingen, digitaal (cyber)pesten.

1.6 Discriminatie

Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en of achterstelling als doel heeft of kan hebben van een persoon of groepen personen in de organisatie wegens zijn / hun ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht of seksuele geaardheid.

De uitingsvormen zijn onder andere:

Onderscheid op basis van ras, nationaliteit, handicap / chronische ziekte, leeftijd, seksuele gerichtheid, geslacht, arbeidsduur, arbeidscontract full / parttime, burgerlijke staat, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezondheid.

2. Stappenplan ongewenst gedrag

Een medewerker die tijdens zijn werk slachtoffer wordt van ongewenst gedrag of een melding krijgt van een cliënt of derde die slachtoffer is van ongewenst gedrag meldt dit voorval direct aan de gebiedscoördinator.

2.1 Stappenplan

Indien een gebiedscoördinator een melding ontvangt van een incident met betrekking tot ongewenst gedrag, onderneemt hij in grote lijnen de onderstaande stappen. Verderop in de protocol worden deze stappen uitvoerig besproken.

1. Indien van toepassing zorgt de gebiedscoördinator als eerste dat het incident wordt beëindigd / stopgezet.
2. De gebiedscoördinator meldt het incident per omgaande aan de directeur / bestuurder.
3. De gebiedscoördinator zorgt voor eerste opvang van het slachtoffer.
4. Er wordt onderzoek gedaan naar het incident, afhankelijk van de aard en ernst van het incident. Dit kan variëren van een gesprek met dader en slachtoffer, tot het instellen van een commissie die nader onderzoek verricht. Aan de hand van deze worden maatregelen geformuleerd m.b.t. de dader van het ongewenste gedrag. Ook wordt onderzocht of het nodig is om aangifte te doen bij de politie. Bij de afweging kunnen andere reglementen geraadpleegd worden.
5. De gebiedscoördinator zorgt zo nodig voor opvang van de overig betrokkenen. Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook een aandacht nodig voor de overig betrokkenen. Al naar gelang de ernst van het incident kan het nodig zijn deze betrokkenen ook opvang te verlenen, dan wel informatie te verschaffen. Ook contact met familie of mensen vanuit het netwerk van het slachtoffer is erg belangrijk voor de opvang.
6. De gebiedscoördinator verzorgt de nazorg en monitort de afspraken richting beide partijen. Op die manier zorgt de leidinggevende / gebiedscoördinator er voor dat het incident zorgvuldig afgehandeld wordt.
7. Na een periode van 4 tot 8 weken (afhankelijk van het soort incident) zal er een evaluatie plaatsvinden over de afhandeling van het incident ter registratie

Indien de directeur/bestuurder dader of slachtoffer is, dan worden alle eerder genoemde taken door de voorzitter van de Raad van Toezicht uitgeoefend.

2.2 Acties bij ongegrondverklaring

Indien wordt geconstateerd dat de beschuldiging van ongewenst gedrag ongegrond is, draagt Welzijn Westerwolde voor openlijke rehabilitatie van de aangeklaagde.

3. Opvang van het slachtoffer

In dit stuk worden de mogelijkheden voor opvang van het slachtoffer van ongewenst gedrag weergegeven.

3.1 Maatregelen voor medewerkers

3.1.1 Opvang en nazorg

De gebiedscoördinator gaat na de melding een gesprek aan met de medewerker. Hierin krijgt de medewerker de mogelijkheid om zijn verhaal kwijt te kunnen en bespreekt de leidinggevende of de medewerker behoefte heeft aan ondersteuning. Hierbij maakt de gebiedscoördinator een inschatting van de steun op de werkplek en thuis. Indien van toepassing wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld een medisch onderzoek te ondergaan.

Gedacht kan worden aan:

- Gesprek(ken) met de gebiedscoördinator;
- Een gesprek met de vertrouwenspersoon;
- Professionele ondersteuning door bijv. de Arbodienst, maatschappelijk werk, psycholoog;

Zo nodig wordt door de gebiedscoördinator besproken wat nodig is om herhaling te voorkomen. Er wordt bijvoorbeeld een cliënt overgedragen, de cliënt of derde wordt voortaan samen met een collega te woord gestaan, de toegang kan worden ontzegd, de medewerker kan worden overgeplaatst naar een ander gebied, extra afspraken met collega's zoals een oogje in het zeil houden.

De medewerker wordt door de gebiedscoördinator gewezen op de mogelijkheid om een klacht te in te dienen en indien van toepassing aangifte te doen bij de politie. Zo nodig worden er afspraken gemaakt over ondersteuning hierbij.

De gebiedscoördinator checkt het verloop van de opvang en begeleiding en gaat na of de medewerker behoefte heeft aan extra nazorg.

3.1.2 Vertrouwenspersoon

Welzijn Westerwolde heeft een externe vertrouwenspersoon aangewezen. Deze vertrouwenspersoon zal worden belast met de eerste opvang van medewerker(s) die willen praten over een voorval waarin zij te maken hebben (gehad) met agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon zal in ieder geval het vertrouwen moeten genieten van het personeel binnen de onderneming. Deze persoon is gemakkelijk aanspreekbaar en toegankelijk, gaat vertrouwelijk om met informatie en heeft kennis en ervaring op het terrein van individuele hulpverlening.

De vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van de medewerker. Er is een geheimhoudingsplicht. Indien een geval van ongewenst gedrag zich voordoet is de voorkeursroute dat een medewerker eerst de zaak 'in de lijn uitzet' richting de gebiedscoördinator. Daarnaast is er altijd het recht de kwestie te melden bij de vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon van Stichting Welzijn Westerwolde is:

Bianca Hesse (NIM BMW)

T: 024-3605532

Taken vertrouwenspersoon:

1. De vertrouwenspersoon zal de persoon die een klacht heeft inzake ongewenst gedrag aanhoren, bijstaan, begeleiden, van advies dienen en zal in samenspraak een begeleidingsplan opstellen.
2. De vertrouwenspersoon zal, in overleg met de klager, onderzoek doen en in overleg met de betrokkenen trachten tot een oplossing van het signaleerde probleem te komen.
3. De vertrouwenspersoon zal de klager desgewenst ondersteunen en adviseren bij de te nemen (vervolg) stappen en zal steun en advies bieden bij het indienen van een klacht bij de eigen klachtencommissie en of indien het een strafbaar feit betreft, bij het doen van aangifte bij de politie.
4. De vertrouwenspersoon informeert, indien gewenst, de desbetreffende Arbo-dienst en maakt, wanneer wenselijk, gebruik van verwijsmogelijkheden naar andersoortige hulp.
5. De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van zijn taak dan na overleg met en toestemming van de werknemer die de klacht heeft ingediend. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur / bestuurder, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt. De werkgever dient ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersoon in de gelegenheid is om op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch te worden geraadpleegd.
6. De vertrouwenspersoon dient bij de uitoefening van zijn taken ook rekening te houden met de rechten van de (vermoedelijke) dader.

7. De vertrouwenspersoon zal de directeur / bestuurder en alle andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie.

Melding bij de vertrouwenspersoon:

Het melden van een incident kan op twee manieren. De medewerker kan:

1. Contact opnemen met de gebiedscoördinator of de directeur / bestuurder; deze registreert de melding en het aard van het incident en neemt contact op met de vertrouwenslijn.
2. De vertrouwenslijn zelf bellen; waarbij de melder in contact wordt gebracht met de vertrouwenspersoon. (Bij de vertrouwenslijn zal gevraagd worden naar de aard van het incident, de naam van de werkgever, je eigen naam en het nummer waarop je bent te bereiken).

Procedure van de vertrouwenspersoon:

1. Na de melding wordt er binnen één werkdag contact met je opgenomen.
2. Het eerste gesprek wordt binnen vijf werkdagen met je gepland.
3. In overleg met jou wordt bepaald of er een interventie noodzakelijk of gewenst is.
4. De werkgever wordt op de hoogte gesteld van de melding en wordt de geanonimiseerde informatie over de te volgen werkwijze doorgegeven.

3.1.3 Klachtenreglement medewerker

De medewerker wordt op de mogelijkheid gewezen een klacht in te dienen. Deze klacht wordt behandeld volgens de reguliere klachtenprocedure (te vinden in het organisatiehandboek). Dit houdt in: bemiddeling door de gebiedscoördinator, in tweede instantie door de directeur/bestuurder, of de Raad van Toezicht en als dit niet tot een bevredigend resultaat leidt: behandeling van de klacht door de klachtencommissie (meer informatie over deze is te vinden in het klachtenreglement). Dit laatste kan ook door de zonder de eerste twee stappen te doorlopen.

3.2 Maatregelen voor cliënten en derden

3.2.1 Opvang en nazorg

De gebiedscoördinator gaat na de melding een gesprek aan met de cliënt (wat voor cliënten geldt, geldt ook voor derden). Hierin krijgt de cliënt de mogelijkheid om zijn verhaal kwijt te kunnen en bespreekt de gebiedscoördinator of de cliënt behoefte heeft aan ondersteuning. Indien het van toepassing is wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld een medisch onderzoek te ondergaan.

Bij verdere ondersteuning kan gedacht worden aan:

- Gesprekken met de contactpersoon van de cliënt;
- Gesprekken met de gebiedscoördinator;
- Professionele ondersteuning door een interne of externe persoon;

Zo nodig wordt door de gebiedscoördinator besproken wat nodig is om herhaling te voorkomen. Bijvoorbeeld de cliënt overdragen, een persoon de toegang ontzeggen, overplaatsing van een medewerker naar een ander gebied.

De cliënt wordt door de gebiedscoördinator gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen en indien van toepassing aangifte doen bij de politie, zo nodig worden afspraken gemaakt over ondersteuning hierbij.

De gebiedscoördinator checkt het verloop van de opvang en begeleiding en gaat na of de cliënt behoefte heeft aan extra nazorg.

3.2.2 Klachtenreglement cliënten

De cliënt en derde wordt op de mogelijkheid gewezen een klacht in te dienen. Deze klacht wordt behandeld volgens de reguliere klachtenprocedure (te vinden in het organisatiehandboek). Dit houdt in: bemiddeling door de gebiedscoördinator, in tweede instantie door de directeur/bestuurder, als derde de Raad van Toezicht en als dit niet tot een bevredigend resultaat leidt: behandeling van de klacht door de klachtencommissie (meer

informatie over deze is te vinden in het klachtenreglement). Dit laatste kan ook door de zonder de eerste drie stappen te doorlopen.

4. Sancties

Afhankelijk van de aard en ernst van het ongewenst gedrag kunnen de onderstaande sancties worden opgelegd. Het opleggen van een sanctie is voorbehouden aan de directeur/bestuurder, in overleg met de gebiedscoördinator. Aanvullend aan de sancties kan geprobeerd worden om een hulpaanbod te gaan organiseren voor de dader, zo nodig door een andere organisatie.

4.1 Sancties voor een medewerker als dader

- Hulpaanbod;
- Verbetertraject;
- Waarschuwing;
- Schriftelijke berisping;
- ;
- Korten op salaris;
- Schorsing van ten hoogste twee weken;
- Ontslag;

4.2 Sancties voor een cliënt als dader

- Waarschuwing;
- Overdragen aan een collega;
- Toegangsverbod / Contactverbod gedurende bepaalde tijd;
- Algeheel toegangsverbod;
- Weigeren als cliënt;

4.3 Sancties voor een derde als dader

- Waarschuwing
- Melden bij de organisatie waarvoor derde werkzaam is;
- Hulpaanbod organiseren, zo nodig door een externe organisatie;
- Toegangsverbod voor een bepaalde tijd;
- Weigeren als relatie, in overleg met de organisatie waarvoor derde werkzaam is;

4.4 Aangifte doen bij politie

Afhankelijk van de aard en de ernst van ongewenst gedrag kan door Welzijn Westerwolde aangifte worden gedaan bij de politie (zie bijlage 2). Ook wordt het slachtoffer op de mogelijkheid gewezen om ook zelf aangifte te doen.

5. Communicatie

De mate waarin media, medewerkers, cliënten en andere derden op de hoogte moeten worden gebracht van een incident rond ongewenst gedrag, is afhankelijk van de aard en ernst van het ongewenste gedrag.

Bij elk incident moet de afweging worden gemaakt in welke mate en aan wie communicatie wenselijk is en op welke manier deze communicatie plaats moet vinden. Onderstaande lijsten met aandachtspunten en overwegingen zijn hierbij een hulpmiddel.

5.1 Communicatie richting media

Als bij Welzijn Westerwolde een (ernstig) incident met betrekking tot ongewenst gedrag plaats vindt, is de kans groot dat ook de media hier lucht van krijgen. Het is verstandig van tevoren zorgvuldig te overwegen hoe er zal worden omgegaan met de pers. Uitgangspunt is dat de media uitsluitend door de directeur / bestuurder te woord gestaan zal worden.

5.2 Communicatie richting medewerkers:

Een belangrijke stap is het informeren van de teamleden. Zij moeten goed op de hoogte zijn om:

- De schok in teamverband te (kunnen) verwerken.
- Met vragen en of opmerkingen van cliënten om te gaan.
- Met vragen en opmerkingen van de 'buitenwereld' om te gaan.
- Mogelijke andere slachtoffers te signaleren.
- Eenduidige afspraken te maken over de aanpak van de situatie.

Een niet te onderschatten factor is de loyaliteit van personeel ten opzichte van aangeklaagde collega's. Belangrijk is teamleden voor te houden dat zij niet hoeven te beslissen over 'waar' of 'niet waar'. Wel zijn zij verantwoordelijk voor het welzijn en de veiligheid van de cliënten.

Aandachtspunten en overwegingen bij het informeren van het team:

- Zorg dat het hele crisisteam (wanneer deze is ingesteld) aanwezig is.
- Zorg dat alle teamleden aanwezig kunnen zijn. De aangeklaagde is niet aanwezig, maar zal (achteraf) schriftelijk geïnformeerd dienen te worden over de globale inhoud van het informeren.
- Overweeg welke andere personeelsleden moeten worden uitgenodigd, zoals stagiaires, vrijwilligers.
- Informeer afwezigen en zieken persoonlijk over wat is besproken.
- Overweeg of er deskundigen van buitenaf bij aanwezig moeten zijn.
- Nodig de teamleden liefst mondeling uit.
- Geef tijdens de vergadering feitelijke informatie over de melding en de tot nu genomen stappen en de nog te nemen stappen. Geef aan wat de verwachtingen naar de teamleden zijn.
- Biedt ruimte voor emoties, vragen en laat 'stoom afblazen'.
- Maak afspraken over de omgang met de buitenwereld, bij vragen van derden doorverwijzen naar het (wanneer ingesteld) crisisteam, geen uitspraken naar de pers en geen contact met de aangeklaagde.
- Organiseer opvang voor medewerkers die daar behoefte aan hebben.

5.3 Communicatie richting derden

5.3.1 Informeren van 'andere' cliënten

Een moeilijke, maar soms niet te vermijden stap is het informeren van de 'andere' cliënten over de beschuldigingen van ongewenste omgangsvormen. Bedoeld worden de cliënten waarvan niet bekend is dat zij slachtoffer zijn. In geval van kinderen / jongeren, ouders / verzorgers waarvan niet bekend is of hun kind slachtoffer is. Ouders / Verzorgers hebben recht op informatie, zeker als hun kind ook een mogelijk slachtoffer is.

Er kunnen overwegingen zijn om de 'andere' cliënten (voorlopig) niet te informeren:

- Slachtoffer (of de ouders / verzorgers van deze) eist geheimhouding.
 - Politie vraagt om geheimhouding.
- In deze is overleg wenselijk of het informeren van de cliënten ondergeschikt mag worden gemaakt.

Aandachtspunten en overwegingen bij het informeren van cliënten:

- Informeer cliënten schriftelijk en mondeling.
- Overweeg welke cliënten moeten worden uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst.
- Hoe groot kan de groep cliënten zijn die tijdens een bijeenkomst wordt geïnformeerd.
- Zorg dat (de ouders / verzorgers van) het slachtoffer op de hoogte zijn van de informatiebijeenkomst. Bespreek met (de ouders / verzorgers van) slachtoffer welke informatie er gegeven gaat worden.
- Nodig deskundigen uit die antwoord kunnen geven op vragen van cliënten. Bijvoorbeeld de politie, (jeugd)arts / (jeugd)verpleegkundige, vertrouwenspersoon.
- Nodig ouders / verzorgers schriftelijk uit.
- Houd rekening met taalproblemen bij allochtonen.
- De voorzitter van de bijeenkomst is bij voorkeur de directeur / bestuurder. Het eventuele crisisteam en deskundigen zitten naast hem. Bespreek de taakverdeling vooraf.

- Geef feitelijke informatie met in achtneming van de privacy van alle betrokkenen.
- Vertel welke stappen zijn genomen en wat de vervolgstappen zullen zijn.
- Geef aan waar ouders / verzorgers terecht kunnen als zij vermoeden dat hun kind ook slachtoffer is. Of waar cliënten terecht kunnen als zij zelf ook slachtoffer zijn.
- Geef aan wat Welzijn Westerwolde te bieden heeft.
- Geef ruimte voor de vragen en emoties die bij de aanwezigen los kunnen komen.
- Wees voorbereid op boosheid en angst, ga niet in de verdediging. Eventuele boosheid van aanwezigen zal zich terecht of onterecht richten op Welzijn Westerwolde.
- Bedank de cliënten voor hun aanwezigheid en betrokkenheid.

5.3.2 Informeren van andere derden (ketenpartners, opdrachtgevers, leveranciers en andere)

In sommige situaties kan het van belang zijn om ook derden te informeren. Uit preventief oogpunt worden bijvoorbeeld ketenpartners op de hoogte gesteld van incidenten die in de toekomst gevolgen voor hen kunnen hebben. De aandachtspunten die bij het informeren van de media zijn vermeld, zijn ook in dit geval van toepassing.

6. Melden / Registreren / Analyseren

Om zicht te krijgen op de aard en omvang van ongewenst gedrag worden alle incidenten die zich binnen Welzijn Westerwolde voordoen vastgelegd bij de afdeling P&O. Deze informatie wordt ook gebruikt beleidsontwikkeling en het eventueel terugdringen van ziekteverzuim als gevolg van incidenten met ongewenst gedrag.

De gebiedscoördinator zorgt dat tijdens of meteen na afloop van het incident relevante gegevens worden verzameld en gemeld wordt bij de stafadviseur Personeel & Organisatie. Ook de afhandeling van het incident wordt hier gemeld en geregistreerd.

De stafadviseur Personeel & Organisatie analyseert de geregistreerde incidenten. Opvallende zaken en adviezen worden gerapporteerd.

In het persoonlijk dossier van het slachtoffer wordt (en waar nodig van getuigen) een aantekening gemaakt van het incident. Wanneer het als gevolg van een incident op langere termijn niet goed gaat met het slachtoffer, kan een link worden gelegd met het incident.

7. Specifieke situaties

7.1- Huiselijk geweld en kindermishandeling

Zie de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

7.2 Geweld tegen kind / jongere door een medewerker

Alle werknemers zijn verplicht om bij een aanwijzing dat een collega zich schuldig maakt aan seksueel of ander geweld tegen kind of jongere dit meteen te melden bij de directeur / bestuurder.

Melding vertrouwenspersoon

De directeur / bestuurder zal voor overleg contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon zal de directeur / bestuurder adviseren over wat te doen. Gaat het om een strafbaar feit, dan moet de directeur / bestuurder aangifte doen bij de politie.

Misbruik door de werkgever

Als werknemers het vermoeden hebben dat hun werkgever zich schuldig maakt aan seksueel geweld of ander geweld tegen een kind of jongere, dan is de werknemer verplicht hiervan aangifte te doen. In alle gevallen kan de werknemer de vertrouwenspersoon bellen voor advies.

Als ouders / verzorgers aanwijzingen hebben

Als ouders/verzorgers aanwijzingen hebben dat een werknemer of werkgever seksueel geweld of ander geweld gebruikt tegen een kind of jongere, dan kan de ouder / verzorger contact opnemen met de vertrouwenspersoon van SWW. Deze kan de ouder / verzorger advies geven over het doen van aangifte.

De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is bij wet uitgezonderd van de plicht om aangifte te doen en heeft een geheimhoudingsplicht. Deze persoon kan helpen bij het doen van aangifte of het indienen van een formele klacht. De vertrouwenspersoon onderzoekt niet of een werknemer of werkgever een misdrijf heeft gepleegd. Dat doet de politie.

7.3 Alcohol en Drugs

7.3.1 Alcohol en drugsgebruik door medewerkers

Het nuttigen van alcohol en drugs, evenals het onder invloed zijn van alcohol en drugs tijdens het uitvoeren van werkzaamheden wordt binnen Welzijn Westerwolde niet toegestaan. Tijdens informele bijeenkomsten worden de wettelijk aanvaarde normen met betrekking tot alcohol- en drugsgebruik in acht genomen.

Binnen de instelling bestaat een algemene meldingsplicht voor signalen over alcohol- en drugsgebruik door medewerkers. Melding wordt gedaan aan de gebiedscoördinator van de betreffende medewerker. Vervolgens wordt het protocol ongewenst gedrag gevolgd.

7.3.2- Alcohol en drugsgebruik door cliënten en derden

Het onder invloed zijn van alcohol en drugs op een dusdanige wijze dat het zich manifesteert in ongewenst gedrag is niet toegestaan tijdens het deelnemen aan activiteiten van Welzijn Westerwolde of wanneer men zich in de gebouwen of op het terrein van Welzijn Westerwolde bevindt.

Binnen Welzijn Westerwolde wordt op een aantal locaties alcohol geschonken. De regels hiervoor zijn vastgelegd in het 'Bestuursreglement Alcoholverstrekking' en het 'Huishoudelijk reglement Accommodaties'

7.4 Verhalen van schade

Het protocol ongewenst gedrag heeft als uitgangspunt dat Welzijn Westerwolde de medewerker die het slachtoffer is geworden van ongewenst gedrag niet dient te worden belast met de administratieve afwikkeling van het incident. De inzet van Welzijn Westerwolde is er op gericht zoveel mogelijk schade te verhalen op de dader. Hieronder zijn op dit punt richtlijnen opgenomen.

Richtlijn materiële schade door zaak- en persoonsgerichte agressie

- Bij het aanrichten van materiële schade aan gebouwen en of eigendommen van de organisatie, dan wel van medewerkers van de organisatie, krijgt de veroorzaker altijd een ontzegging van de toegang tot het gebouw en een brief waarin de veroorzaker aansprakelijk wordt gesteld.
- De leidinggevende / gebiedscoördinator doet aangifte bij de politie van vernieling.
- Voor het vaststellen en het herstellen van de schade meldt de gebiedscoördinator de schade (afhankelijk van het soort) bij de desbetreffende afdeling.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker zorgt de medewerker zelf voor opgave van de schade. De schade wordt doorgegeven aan de gebiedscoördinator.
- De gebiedscoördinator stuurt de brief met een specifieke opsomming van de schade door naar die afdeling in de organisatie die belast is met de afhandeling van financiële zaken.
- Als de veroorzaker de schade niet binnen de gestelde termijn betaalt, dan wordt de gebiedscoördinator hiervan op de hoogte gesteld.
- De gebiedscoördinator verzoekt de afdeling die binnen de organisatie belast is met de afhandeling van financiële zaken de veroorzaker in gebreke te stellen. Er wordt zo nodig een juridische procedure gestart.
- Bij schade aan persoonlijke eigendommen van een medewerker wordt dezelfde procedure gevolgd. In afwachting daarvan vergoedt de werkgever de schade.

Immateriële schade veroorzaakt door persoonsgericht geweld

- Medische kosten worden meestal voor een groot gedeelte door de ziektekostenverzekeraar vergoed. De medewerker dient de rekening(en) zo spoedig mogelijk in bij de ziektekostenverzekeraar.
- De ziektekostenverzekeraar zal, als wordt aangegeven dat de kosten het gevolg zijn van een ongeval, zelf ook actie ondernemen om de kosten te verhalen.
- De meerkosten, het gedeelte dat voor eigen rekening van de medewerker komt, kunnen verhaald worden op de veroorzaker van het geweld. De aangifte moet echter nu, voor de medische kosten die voor eigen rekening komen, worden gedaan door de medewerker zelf en deze verzoekt om voeging in de strafzaak. Welzijn Westerwolde ondersteunt de medewerker in deze.

7.5 Protocolen m.b.t. agressie door een cliënt tegen een medewerker

7.5.1 Protocol telefonische agressie

- Bij schelden en beledigen roept de medewerker de bezoeker tot de orde;
- Bij het niet mee werken wordt de verbinding verbroken. Zo mogelijk wordt de bezoeker later teruggebeld en volgt een telefonisch ordegesprek (door de medewerker of gebiedscoördinator);
- Bij discriminatie of bedreiging verbreekt de medewerker de verbinding zonder meer en doet aangifte bij de politie en melding aan gebiedscoördinator;
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van de directeur / bestuurder dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De leidinggevende / gebiedscoördinator meldt het toegangsverbod aan alle collega's;

7.5.2 Protocol schriftelijke agressie

- De medewerker maakt samen met de gebiedscoördinator een inschatting van de ernst van de agressie;
- Bij schelden en beledigen wordt bij een eerstvolgend persoonlijk contact een ordegesprek gevoerd;
- Bij herhaling volgt een schriftelijke waarschuwing dat er niet meer zal worden gereageerd;
- Bij een tweede herhaling wordt niet meer gereageerd;
- De directe collega's wordt door de gebiedscoördinator geïnformeerd over de gevolgde procedure (dit om uit te sluiten dat de bezoeker het via een andere collega probeert);
- Bij discriminatie of bedreiging wordt zonder meer aangifte gedaan;
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van de directeur / bestuurder dat bij herhaling een toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De gebiedscoördinator meldt het toegangsverbod aan alle collega's;

7.5.3 Protocol verbale agressie persoonlijk contact (sprekruur / spreekkamer / steunste / jongerencentra)

- Bij schelden en beledigen roept de medewerker de bezoeker tot de orde;
- Bij niet meewerken beëindigt de medewerker het gesprek;
- De medewerker verzoekt de bezoeker het gebouw te verlaten;
- De medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega of collega's;
- De medewerker sommeert de bezoeker in het bijzijn van de assisterende collega twee maal het gebouw te verlaten (=lokaalvredebreuk);
- Bij niet meewerken meldt de medewerker dit telefonisch bij een van de gebiedscoördinatoren en verlaat samen met de collega het vertrek;
- Er wordt op de melding gereageerd door direct de politie te waarschuwen;
- Indien de bezoeker alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (gebiedscoördinator van de) medewerker;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet leidt tot verdere escalatie;
- Na de eerste keer ontvangt de bezoeker een schriftelijke waarschuwing van de directeur / bestuurder dat bij herhaling van scheldend en beledigend gedrag een toegangsverbod wordt opgelegd;
- Na de tweede keer volgt een schriftelijk toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De gebiedscoördinator meldt het toegangsverbod aan alle collega's;

- De gebiedscoördinator vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- De gebiedscoördinator bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens een eerst volgend werkoverleg;

7.5.4 Protocol agressie tegen zaken

- Bij geweld tegen zaken beëindigt de medewerker onmiddellijk het gesprek, zet een melding in werking en trekt zich terug;
- Als reactie wordt door collega's direct de politie gewaarschuwd;
- De medewerker vraagt assistentie van een (directe) collega('s);
- De medewerker sommeert de agressor in het bijzijn van de assisterende collega tweemaal het gebouw te verlaten (=lokaalvredebreuk);
- Bij niet meewerken verlaat de medewerker samen met de collega het vertrek;
- Indien de agressor alsnog het gebouw verlaat, wordt de politie afgebeld door de (gebiedscoördinator van de) medewerker;
- Indien de bezoeker het gebouw niet verlaat nemen de medewerkers, in afwachting van de politie, een houding aan die niet leidt tot verdere escalatie;
- Nadat de agressor door de politie is verwijderd, wordt door de gebiedscoördinator van de medewerker aangifte gedaan van vernieling;
- De schade wordt op de agressor verhaald;
- Er volgt een toegangsverbod voor bepaalde tijd;
- De gebiedscoördinator meld het toegangsverbod aan alle collega's;

7.5.5 Protocol agressie tegen mensen

- Bij geweld tegen mensen werkt de medewerker mee aan datgene wat de agressor vraagt, met het doel om hem het gebouw uit te krijgen;
- Nadat de agressor is vertrokken, wordt door de (gebiedscoördinator van de) medewerker aangifte gedaan van bedreiging en/of mishandeling;
- Van het eventueel vergunde wordt bij aangifte melding gemaakt, opdat de rechtsgeldigheid ervan nietig kan worden verklaard;
- De schade wordt op de bezoeker verhaald;
- Er volgt een toegangsverbod voor onbepaalde tijd;
- De gebiedscoördinator meld het toegangsverbod aan alle collega's;
- De gebiedscoördinator vangt de medewerker op en organiseert nazorg;
- De gebiedscoördinator bespreekt het incident en de gevolgde aanpak tijdens een eerst volgend werkoverleg;

7.5.6 Protocol huisbezoeken

In elk gebiedsteam wordt onderstaand protocol geconcretiseerd in afspraken, met inachtneming van de AVG.

- Voor het huisbezoek wordt een inschatting gemaakt op basis van de aanwezige informatie van hetgeen zal worden aangetroffen. Op basis daarvan wordt in overleg met de gebiedscoördinator besloten om het huisbezoek met twee personen af te leggen.
- Bij vertrek aan / naar een huisbezoek wordt aan een directe collega gemeld naar wie men gaat en hoe laat de afspraak (ongeveer) zal zijn beëindigd.
- Vaak vinden er meerdere afspraken achter elkaar plaats. In dat geval meldt de medewerker tussen de afspraken door waar hij is, hoe lang de afspraak ongeveer zal duren en hoe laat hij verwacht terug te zijn op kantoor. Tevens laat de medewerker weten hoe hij te bereiken is. Er wordt van de medewerker verwacht dat hij zijn mobiele telefoon tijdens huisbezoeken bij zich heeft.
- Na de geplande afspraken meldt de medewerker bij dezelfde collega dat hij weer terug is.
- Indien de medewerker niet terug is op het tijdstip zoals is aangegeven / gemeld, wordt een half uur afgewacht totdat er contact wordt opgenomen met de medewerker. Dit kan via de mobiele telefoon van de medewerker, of via het nummer bij wie de medewerker op bezoek is.
- Wanneer de medewerker onbereikbaar blijft, wordt dit gemeld aan de leidinggevende / gebiedscoördinator. Deze besluit of de politie wordt verzocht om polshoogte te gaan nemen.

- In geval van agressief gedrag van personen kunnen medewerkers hulp inschakelen via de mobiele telefoon. Is dit niet mogelijk, dan wordt getracht dit via de huistelefoon van de bezoeker te doen.

7.5.7 Preventie van agressie door cliënten

Dit protocol is gericht op de te nemen maatregelen wanneer een medewerker slachtoffer is geworden van een incident m.b.t. ongewenst gedrag. Maar natuurlijk is het van een even groot belang om te proberen incidenten te voorkomen (preventie).

In dit stuk staan aandachtspunten die in het kader van preventie van met name agressie bij cliënten van belang zijn. Elk gebiedsteam is immers gehouden maatregelen te treffen om geweld tegen zijn medewerkers te voorkomen. Elke werkorganisatie en elk team maakt afspraken welke van onderstaande maatregelen genomen worden en hoe die worden toegepast in het gebiedsteam.

7.5.8 Rond het werk

In sommige gevallen kan de organisatie zelf de agressie opwekken bij hun klanten. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan:

- Lange wachttijden
- Klantonvriendelijkheid
- Het niet op tijd verstrekken van gegevens, etc.
- Niet nakomen van afspraken

Het verdient dus aanbeveling dat ook de organisatie kritisch naar zich zelf kijkt.

Inventarisatie risicovolle werkzaamheden en tijdstippen

Het risico van een geweldsincident is niet voor iedere medewerker van Welzijn Westerwolde even groot. Het soort werk en het moment van de dag waarop dit werk wordt verricht zijn bepalende factoren. Sommige werkzaamheden brengen een verhoogd risico met zich mee, bijvoorbeeld:

- Het hebben van veel publiekscontacten
- Het alleen werkzaam zijn in een gebouw of accommodatie gedurende openingstijden
- Het nemen van beslissingen / verrichten van handelingen die voor cliënten nadelig uitwerken
- Werkzaamheden die 's avonds of 's nachts plaats vinden

Het is belangrijk dat gebiedsteams en vakgroepen concreet inzicht krijgen in de werkzaamheden en de tijdstippen waarbij er sprake is van een verhoogd risico. Als die bekend zijn, kunnen er maatregelen getroffen worden om deze risico's te beperken. In de risico – inventarisatie en –evaluatie (RI&E) komen deze zaken aan de orde.

Veiligheid in en rondom het gebouw

Bewust omgaan met agressie betekent alert reageren op omstandigheden die zich voordoen in de organisatie. Het is belangrijk te weten waar medewerkers zijn. Bij de inrichting van werkruimtes dient altijd rekening gehouden te worden met vluchtroutes, zodat de medewerker snel weg kunnen (cliënt niet tussen medewerker en deur).

Wanneer bekend is dat bepaalde werkzaamheden een verhoogd risico op agressief of gewelddadig gedrag met zich meebrengen, is de volgende stap na te gaan welke maatregelen nodig zijn om deze risico's te beperken.

Ook de inrichting van de voor het publiek toegankelijke ruimte, zoals de centrale hal, heeft invloed op mogelijk agressief gedrag. Wachttijden worden over het algemeen niet op prijs gesteld, maar als de wachttijden onvermijdelijk zijn, worden een goede zitplaats en wat afleiding in de vorm van lectuur, kabelkrant / info tv op prijs gesteld. De wachttijd kan productief gemaakt worden door informatie over de te leveren diensten of producten te geven / aan te bieden zoals in de vorm van lectuur of info tv. Een schone en opgeruimde publieksruimte draagt ook bij aan het vermijden van gewelddadig gedrag.

De veiligheid van medewerkers kan worden verhoogd door:

- Een telefoonnummer blokkade in te stellen (als een medewerker steeds door dezelfde cliënt telefonisch wordt lastig gevallen)

- Te zorgen voor een veilige situatie rondom het gebouw en de parkeerterreinen
- Binnen en buiten het gebouw te zorgen voor vluchtwegen en sociale veiligheid
- Alarmknoppen aan te brengen in spreekkamers en bij eventuele balies

7.5.9 Rond het personeel

Personeelsbeleid (selectie / begeleiding)

Wanneer bepaalde functies risicovolle elementen in zich dragen, is het van belang om op deze functies zo veel mogelijk medewerkers in te zetten die zich (psychisch) weerbaar kunnen opstellen in deze situaties. Dit betekent dat het goed is om bij de werving van personeel een duidelijk beeld te hebben van de risicovolle werkzaamheden en de eigenschappen die van een medewerker worden verlangd om hier mee om te kunnen gaan. Het gaat dan om medewerkers die rust kunnen bewaren, correct blijven handelen maar wel vasthoudend zijn en blijven.

Als er medewerkers zijn geworven, zullen zij vervolgens begeleid moeten worden om het hoofd te kunnen bieden aan de risicovolle elementen van hun functie. De begeleiding heeft betrekking op de training, maar ook op steun vanuit de gebiedscoördinatoren en de collega's.

Voldoende personeel

Een voor de hand liggend maar daarom niet minder belangrijk element in het verkleinen van de risico's op (gewelds) incidenten, is de zorg voor voldoende personeel. Zeker als bekend is dat de risico's op bepaalde tijdstippen in de week of op de dag groter worden, is de aanwezigheid van voldoende personeel essentieel. Hierbij snijdt het mes dus aan twee kanten.

De medewerker weet dat er collega's zijn die eventueel te hulp kunnen schieten en de bezoeker weet dat de kans om weg te komen met agressief gedrag klein is, eenvoudigweg omdat zijn gedrag door meerdere personen wordt waargenomen. Aanwezigheid van voldoende personeel hoeft niet altijd in te houden dat er ook extra personeel dient te worden aangetrokken. Veel kan ook geregeld worden door aanpassing van werktijden van medewerkers. De medewerker ontvangt géén cliënt als hij / zij alleen in het gebouw is.

Risicovol gesprek

Als de inschatting is dat een cliënt mogelijk agressief kan worden, worden op voorhand collega's ingeseind met het verzoek om stand-by te staan en hulp te bieden indien nodig. De medewerker is te allen tijde gerechtigd een afspraak af te breken als hij / zij zich niet veilig voelt.

Bij gesprekken waarbij een gerede kans op escalatie bestaat wordt de politie (wijkagent / buurtagent) vooraf gewaarschuwd / ingeseind. Deze is niet zichtbaar aanwezig, maar als zogenaamde achterwacht mocht er een escalatie plaats vinden. Hiervoor zullen concrete afspraken met het politiekorps gemaakt moeten worden. Indien geen politie-inzet gegarandeerd kan worden zal het gesprek geen doorgang vinden.

7.5.10 Rond de klant

Huisregels

Op het moment dat bezoekers weten wat er van hen wordt verwacht en wat zij van Welzijn Westerwolde mogen verwachten, ontstaat er minder snel discussie over ongewenst gedrag. Een simpel voorbeeld: Als men er op voorhand duidelijk op gewezen wordt dat roken in het pand niet is toegestaan, ontstaat er minder snel discussie als een klant hierop wordt aangesproken. Het verdient dus aanbeveling om voor medewerkers en cliënten, over en weer, duidelijkheid te scheppen over wat men van elkaar mag verwachten.

De algemene regel bij Welzijn Westerwolde is: 'Voor mekaar'.

Dat betekent dat wij een ieder met respect behandelen en dat wij ervan uit gaan dat u (als klant) ons ook met respect zult behandelen. Voor verdere informatie over onze huisregels verwijzen we u naar ons 'Huishoudelijk reglement accommodaties'.

Bijlage 1: Huisregels voor bezoekers ten aanzien van het protocol ongewenst gedrag binnen Welzijn Westerwolde.

Zó gaan we met elkaar om:

Welzijn Westerwolde vindt het belangrijk dat iedereen ertoe doet en zich veilig voelt. Daarom gaan we respectvol met elkaar om en als dat even niet goed lukt helpen we elkaar daarbij.

HUISREGELS, WE DOEN HET ZO!



Wat doen we niet:

- Diefstal of vernielingen plegen
- Goederen verhandelen of helen
- Geweld gebruiken, met geweld dreigen of wapens bij je dragen
- Andere bezoekers of medewerkers lastig vallen of bedreigen
- Schreeuwen, schelden en discriminerende taal gebruiken
- Privacygevoelige informatie delen
- Glaswerk mee naar buiten nemen
- Roken en vaperen
- Onder invloed zijn van alcohol en drugs
- De veiligheid van jezelf of anderen in gevaar brengen

Welzijn Westerwolde is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of schade van je eigendommen. Bij het niet naleven van onze huisregels word je uit het pand verwijderd en kan je (eventueel) de toegang tot de accommodatie ontzegd worden. Bij ernstige overtredingen wordt de politie ingeschakeld.

Bijlage 2: Aangifte doen bij politie

1. Indien Stichting Welzijn Westerwolde kennis draagt van een strafbaar feit dat door een cliënt is gepleegd, doet zij daarvan aangifte bij de politie als:

- Het strafbaar feit zich richt tegen medewerkers, goederen of in een locatie van Welzijn Westerwolde;
- De ernst van het strafbaar feit en / of de veiligheid van personen daar aanleiding toe geeft;
- Het strafbaar feit verband houdt met de dienstverlening van Welzijn Westerwolde;

2. Indien Stichting Welzijn Westerwolde kennis draagt van een strafbaar feit dat tegen een cliënt is gepleegd, kan zij daarvan, zo nodig zonder toestemming van de cliënt, aangifte doen bij de politie als:

- De ernst van het feit daartoe aanleiding geeft;
- De veiligheid van de cliënt daartoe noodzaakt,
- De veiligheid van de medewerkers van Welzijn Westerwolde daartoe noodzaakt;

3. Indien een cliënt aan Welzijn Westerwolde bekend maakt dat hij een strafbaar feit heeft gepleegd, kan Welzijn Westerwolde daarvan, zo nodig zonder toestemming van de cliënt, aangifte doen bij de politie als:

- De ernst van het feit daartoe aanleiding geeft;
- De veiligheid van de medewerkers van Welzijn Westerwolde daartoe noodzaakt;
- De veiligheid van anderen daartoe noodzaakt;

4. Van een aangifte zoals bedoeld in punt 1, 2 en 3 wordt een aantekening gemaakt in het bestand, welke door de stafadviseur P&O wordt verwerkt.

5. Indien een medewerker van Welzijn Westerwolde, aangaande dit protocol en deze bijlage, meent dat het noodzakelijk is om aangifte van een strafbaar feit te doen, dan voert hij hierover eerst overleg met de gebiedscoördinator. Deze beslist, na een gesprek met de directeur / bestuurder, over het doen van aangifte en indien tot aangifte wordt besloten, doet hij namens Welzijn Westerwolde aangifte. Over een aangifte zoals bedoeld in de punten 1, 2 en 3 wordt de cliënt, zo spoedig als de situatie toelaat, geïnformeerd.

Bijlage 3: Klachten / Calamiteiten registratieformulier

Gegevens klacht / calamiteit

Datum: - - Tijd: : Locatie / Plaats:

Aard klacht/calamiteit:

Gegevens klager / slachtoffer

Voor- en achternaam: Dhr. / Mevr.:

Telefoon: E-mail:

Adres:

Klacht gericht tegen:

Gegevens aangeklaagde

Voor- en achternaam: Dhr. / Mevr.:

Telefoon: E-mail:

Functie:

Omschrijving klacht/calamiteit:

.....
.....
.....
.....

Omschrijving gevolgen voor klager / slachtoffer:

.....
.....
.....
.....

Stappen die klager / slachtoffer wenst:

.....
.....
.....

Gemaakte afspraken:

.....
.....
.....

Plaats en datum: - -

Handtekening klager / slachtoffer

Handtekening namens Welzijn Westerwolde

.....

.....