

Procesnormen en specifieke maatregelen **Ongewenst gedrag***

*Agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie

Risico's in kaart brengen

- **De risico's op het gebied van ongewenst gedrag zijn in kaart gebracht:**
 - het aantal incidenten wordt geregistreerd (wat, waar, wanneer)

Voorkomen van incidenten

- **Er zijn gedragscodes en huisregels opgesteld:**
 - welk gedrag wordt wel en welk gedrag wordt niet geaccepteerd
 - de gedragscodes en huisregels zijn aan medewerkers en cursisten bekend gemaakt
 - er wordt toegezien op naleving en er staat een sanctie op overtreding
- **Medewerkers krijgen voorlichting over agressie en geweld en instructie /training hoe te handelen bij agressie en geweld:**
 - medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld krijgen voorlichting over de risico's en de maatregelen in de instelling
 - de medewerkers krijgen instructie en training in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld
 - deze instructies en trainingen worden zo vaak als nodig is herhaald
- **Er zijn afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen om agressie en geweld te voorkomen en te beperken:**
 - organisatie en inzet van medewerkers is afgestemd op het risico van agressie en geweld en om dit te voorkomen
 - het minimale aantal medewerkers wordt vastgesteld
 - de medewerkers zijn voldoende opgeleid en getraind en hebben voldoende ervaring om adequaat op mogelijke situaties van agressie en geweld in te kunnen spelen
- **Er zijn voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan:**
 - er zijn voldoende bouwkundige en technische voorzieningen getroffen waarmee agressie en geweld kan worden voorkomen of beperkt
- **Er zijn samenwerkingsafspraken/convenanten gemaakt met andere organisaties passend bij de aard van de risico's:**
 - er is sprake van het zoeken naar gezamenlijke oplossingen en een op elkaar afgestemde aanpak van problematische situaties
- **Medewerkers werken samen om vormen van ongewenst gedrag te voorkomen:**
 - In teams staat omgaan met elkaar en omgaan met ongewenst gedrag op de agenda en worden werkafspraken gemaakt en vastgelegd
 - In het werkoverleg met de leidinggevende wordt aandacht besteed aan omgaan met elkaar en onderlinge samenwerking
 - op locaties werken units, bureaus en serviceteams samen om vormen van ongewenst gedrag te voorkomen

Beperken van incidenten

- **Er is een protocol voor agressie en geweld in de vorm van heldere en toegankelijke informatie voor medewerkers en cursisten aanwezig:**
 - hoe moet je met agressief en gewelddadig gedrag omgaan
 - hoe kun je assistentie inroepen
 - hoe kun je agressie –en geweldsincidenten melden
 - hoe is de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident geregeld

- **Er is een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure:**
 - waar nodig beschikken medewerkers over een betrouwbaar alarmsysteem, waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen inroepen wanneer ze met agressie of geweld te maken krijgen
 - er is een betrouwbare alarm – of waarschuwingsprocedure waarmee een snelle en adequate assistentie door bv. collega's, leidinggevenden, beveiligingsmedewerkers of de politie gewaarborgd is als er alarm geslagen wordt

- **Er is een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident:**
 - er is in een opvangregeling voor medewerkers en cursisten die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld
 - hierin staat hoe en door wie aan de slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning *wordt verleend en hoe nazorg is geregeld
** aanbieden tijdelijk andere werkzaamheden; vergoeden van geleden materiële schade; het helpen bij het doen van aangifte bij de politie; het aangeven dat de dader aangesproken wordt of is op zijn of haar gedrag*

Afhandelen van incidenten

- **Er is een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren:**
 - medewerkers en cursisten weten wat onder agressie- en gewelds incidenten verstaan wordt
 - analyse resultaten en acties worden teruggekoppeld aan melders
 - agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg gemeld

- **Er is een regeling gericht op het aanpakken van de dader(s):**
 - er is vastgelegd hoe de dader(s) van agressie – en geweldsdelicten worden aangepakt
 - hierin staat welke acties*richting dader(s) worden ondernomen afhankelijk van de ernst van het incident
** het geven van een waarschuwing; het opleggen van een toegangsverbod of andere sancties; het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie; het verhalen van de geleden schade op de dader*

Beleidsmatig inbedden

- **Er is een gezamenlijke visie geformuleerd op omgaan met ongewenst gedrag**
- **Er is voldoende draagvlak en acceptatie voor het te voeren beleid:**
 - medewerkers voelen zich in het omgaan met ongewenst gedrag gesteund door hun leidinggevende
 - leidinggevendenden voelen zich gesteund door het CvB
- **Beleid en maatregelen inzake ongewenst gedrag worden periodiek geëvalueerd:**
 - het gevoerde beleid en de getroffen maatregelen inzake ongewenst gedrag worden regelmatig geëvalueerd en daarbij wordt de effectiviteit van maatregelen en voorzieningen beoordeeld om te komen tot verbeteringen in de aanpak
- **Er is een beleidscyclus opgezet:**
 - ongewenst gedrag komt herkenbaar terug in de RI&E en het plan van aanpak
 - Veiligheidsmonitoren zijn een onderdeel van de RI&E en het plan van aanpak
 - er is aandacht voor de incidentenregistratie
 - er is aandacht voor de analyse van incidenten
 - de incidentenregistratie en de analyse van incidenten zijn opgenomen in de RI&E en het plan van aanpak
 - er is aandacht voor het doen van aangifte en het verhalen van de schade
- **Taken en verantwoordelijkheden zijn toegewezen**
- **Er wordt toegezien op implementatie en naleving van het te voeren en uitgevoerde beleid**

Vertrouwenspersoon en klachtencommissie

- **Er zijn vertrouwenspersonen benoemd en in functie:**
 - de vertrouwenspersonen zijn gekwalificeerd om hun taak te vervullen
 - de vertrouwenspersonen hebben een onafhankelijke positie en voldoende ruimte om hun taak uit te voeren
- **Er is een klachtencommissie benoemd en in functie:**
 - de leden van de klachtencommissie zijn gekwalificeerd om hun taak te vervullen
 - de leden van de klachtencommissie hebben een onafhankelijke positie en voldoende ruimte om hun taak uit te voeren