

“AGRESSIEF GEDRAG EN GEWELD TEGEN MENSEN MET EEN PUBLIEKE

TAAK TOLEREREN WE NIET IN ONZE SAMENLEVING.” (CITAAT PROGRAMMA VEILIGE PUBLIEKE TAAK)

WAAR LIGT DE GRENS?



OP EIGEN KRACHT, SAMEN MET DE BEUK

De adviseurs van Beuk ondersteunen organisaties die hun veiligheidsbeleid op een praktische manier een impuls willen geven. De eigen kracht van een organisatie is daarbij het uitgangspunt. Ze kennen de vragen en twijfels uit de praktijk en sluiten daar in hun aanpak bij aan. Voorop staan 'praktisch, werkbaar en realistisch'. Deze aanpak van veiligheidsbeleid werkt, omdat:

- ▶ die past bij de geschiedenis en bij de waarden van de organisatie
- ▶ die ontwikkeld is in samenspraak met alle betrokken partijen
- ▶ de belangen van werkgever, werknemers, politie en het openbaar ministerie zijn verkend
- ▶ het gaat over de werkelijkheid waarmee de werknemers in de frontlinie dagelijks te maken hebben



DE BEUK

o r g a n i s a t i e a d v i e s

DESKUNDIG

PRAKTISCH

WERKBAAR

BETROKKEN

REALISTISCH



KOPJE????

In de publieke dienstverlening treedt het probleem van agressie en geweld op allerlei plekken op en overal anders.

Dé blauwdruk voor veiligheidsbeleid bestaat niet, er is ook geen 'gouden interventie'.

Werkgevers en medewerkers met een publieke taak tolereren veel; grenzen stellen is niet zo eenvoudig als het lijkt. Worsteling met de vraag 'waar ligt de grens tussen acceptabel en grensoverschrijdend gedrag' speelt daarbij een belangrijke rol. Het stellen van grenzen aan onacceptabel gedrag is niet alleen een zoektocht voor de werknemer, maar ook voor de werkgever.

Iedere organisatie in het publieke domein vindt de veiligheid van haar werknemers belangrijk. Maar een stevig veiligheidsbeleid ontwikkelen blijft moeilijk. Duidelijke grenzen stellen, protocollen of huisregels naleven, wie houdt de vinger aan de pols? Professionals weten niet precies welk gedrag onacceptabel is en wanneer ze moeten ingrijpen. Soms wordt er pas nagedacht als het incident al gebeurd is. Dat maakt de schade onnodig groot. De Beuk ondersteunt organisaties die hun veiligheidsbeleid op een praktische manier een impuls willen geven. Werkgevers, leidinggevenden en medewerkers worden zich bewust van wat ze wel en niet willen tolereren. Ze gebruiken de eigen kracht van de organisatie. Voor, tijdens en na incidenten.

Medewerkers boren hun eigen capaciteiten en vaardigheden aan. Ze leren beter met incidenten om te gaan, ook in complexe situaties of als bijvoorbeeld verschillen in culturele achtergrond een rol spelen. De aangiftebereidheid groeit omdat medewerkers weten hoe en wanneer effectief aangifte kan worden gedaan.

Werkgevers, leidinggevenden en HRM medewerkers krijgen inzicht in hoe ze medewerkers effectief kunnen ondersteunen. Als deze mensen grenzen stellen en duidelijk aangeven wat zij van de werknemers verwachten, voelen die zich veiliger en hebben ze meer plezier in het werk. Het ziekteverzuim neemt af, ook al omdat het collegiale gevoel versterkt als medewerkers merken dat de iedereen in de organisatie één lijn trekt.

In de organisatie wordt het de mensen duidelijk wat men zelf kan doen in plaats van of naast de aangifte. Bij incidenten komt de organisatie als geheel beter beslagen ten ijs. De organisatie beschikt zowel over zinvolle sancties en als eigen manieren om de relatie te herstellen met degene die zich grensoverschrijdend gedraagt.

Ondernemingsraden krijgen ondersteuning bij het oppakken van de eigen rol op veiligheidsterrein, bij het signaleren van agressie en geweld en agenderen van het onderwerp.

De Beuk begeleidt gemeenten en ketenpartners op lokaal en regionaal niveau die een gezamenlijke aanpak willen opzetten of gemeentebrede afspraken willen bevorderen. Als organisaties met publieke taken op lokaal of regionaal niveau samenwerken, blijkt nog veel meer mogelijk.

▶ politieagenten ▶ parkeerwachters ▶ raadsleden ▶ sociale dienstmedewerkers ▶ speeltuinmedewerkers ▶ stadswachten ▶ toezichthouders ▶ tramchauffeurs ▶ verkeersregelaars ▶ verplegers ▶ vuilnismannen ▶ wethouders ▶ welzijnswerkers ▶ zorgverleners

Waar ligt de grens? De methode!

'WAAR-LIGT-DE-GRENS' HEET DE METHODE DIE EFFECTIEF IS ALS:

- ▶ korte interventie in een enkele bijeenkomst en
- ▶ als proces als onderdeel van een consistent veiligheidsbeleid.

De Beuk heeft deze methode ontwikkeld en ingezet bij onder meer welzijnsorganisaties, onderwijsinstellingen, vervoersbedrijven en partners in de veiligheidsketen. De aanpak werkt zowel preventief als na een incident. Een organisatie die ervaring heeft opgedaan met de methode, kan die vervolgens ook zelf in eigen huis toepassen.

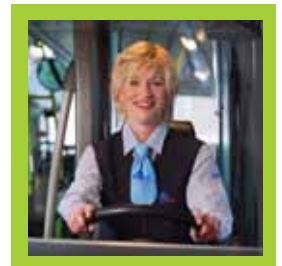
'WAAR-LIGT-DE-GRENS' BESTAAT UIT DRIE STAPPEN VAN WERKGEVER, LEIDINGGEVENDEN, WERKNEMERS EN PARTNERS ZOALS POLITIE EN OPENBAAR MINISTERIE:

- 1 Een inventarisatie van ieders hete hangijzers en dilemma's uit de praktijk, over grenzen stellen, aangifte/melding doen, omgaan met bedreigingen, (vermoedens van) strafbare feiten.
- 2 Een gesprek om de kernwaarden binnen de organisatie boven tafel te krijgen. Welke uitgangspunten zijn belangrijk bij het tegengaan van agressie en bij het stellen van grenzen? Zijn we het daarover echt eens? Welke zijn specifiek voor deze organisatie? Welke regels zijn er en welke zouden er moeten komen?
- 3 Een plan waarin de gezamenlijke grens wordt vastgelegd. Wat mag worden verwacht van een professionele medewerker? En wat van de werkgever? Wanneer is aangifte doen nodig? Wat kunnen we verwachten van de politie? En wat van het openbaar ministerie? Wanneer kan de organisatie zelf interveniëren? Ook na aangifte? Welke alternatieve interventies zijn er? Welke 'sanctiepiramide' kunnen we opstellen om te bepalen wat de organisatie wil doen bij incidenten?

De opbrengst wordt bijvoorbeeld vastgelegd in een Daar ligt de grens-document. Daarin staan de eigen sanctiepiramide en een Top 3 van aan te pakken zaken. Zo is het document ook meteen het actieplan van de organisatie.



tekstje?????



tekstje?????



tekstje?????

NIEUW GEDRAG UITPROBEREN

De mensen aan wie diensten worden verleend, zijn niet zomaar te veranderen. Maar je eigen reactie op agressief gedrag kun je wel degelijk

verbeteren. Er bestaan nieuwe strategieën en andere manieren om met lastige mensen om te gaan. Het vraagt wel wat moed om die in je organisatie uit te proberen. Het vraagt

ook tijd, want niet alles lukt meteen. Maar als medewerkers de kans krijgen zelf te ervaren hoe het werkt, groeit enthousiasme in de organisatie. Als het eenmaal lukt, werkt het aanstekelijk.

▶ ambulancepersoneel ▶ baliemedewerkers ▶ brandweerlieden
▶ burgemeesters ▶ buschauffeurs ▶ conciërges ▶ conducteurs
▶ coördinatoren ▶ docenten ▶ gevangenisbewakers ▶ sociale
veiligheid ▶ gemeenteadviseurs openbare orde en veiligheid
▶ medewerkers van woningcorporaties



BEWUSTWORDING EN KERNWAARDEN

Voor een consistent veiligheidsbeleid is het voor een organisatie van belang om zichzelf (weer) te leren kennen. Wat zijn ook alweer de oorspronkelijke kernwaarden van de organisatie ten aanzien van omgaan met agressie en geweld? En wordt daar in de praktijk ook naar gehandeld? Zo nee, waarom niet?

Een buitenstaander kan een spiegel voorhouden, de juiste vragen stellen en doorvragen. Ineens blijkt 'dat het helemaal niet zo gek is wat ik denk.' Er zijn altijd collega's die met hetzelfde te zitten. De kunst is vervolgens hier oplossingsgericht mee om te gaan.

CONTACT

WANNEER U

- ▶ uw integrale veiligheidsbeleid wilt ontwikkelen of aanscherpen om uw medewerkers beter te beschermen
- ▶ een krachtenveldanalyse wilt maken t.b.v. uw veiligheidsbeleid
- ▶ een waar-licht-de-grens-interventie wilt organiseren om te komen tot een actieplan over het omgaan met agressie en geweld (preventief of naar aanleiding van een incident)
- ▶ als OR veiligheidsbeleid wilt agenderen waarin de medewerkers van de organisatie centraal staan (De Beuk is een door het GBIO erkend scholingsinstituut.)
- ▶ een veranderstrategie voor veilige publieke dienstverlening wilt opzetten, met ondersteuning en training van leidinggevenden
- ▶ de vaardigheid van medewerkers wilt vergroten, met een training Omgaan met agressie en geweld of De-escaleren of Mediationvaardigheden in klantcontacten
- ▶ de klanttevredenheid wilt vergroten
- ▶ verder wilt komen met een communicatiestrategie, een communicatieplan of een incidentenanalyse na incidenten
- ▶ de bestuurders in hun publieke taakoefening wilt ondersteunen
- ▶ eigen huisregels en protocollen op maat tot stand wilt brengen
- ▶ samenwerking wilt organiseren met andere partijen om agressie en geweld aan te pakken gemeentelijke initiatieven wilt stimuleren of een gemeentebrede/regionale aanpak wil ontwerpen
- ▶ en andere vragen die u bezig houden rondom veiligheid en omgaan met irritant en agressief gedrag in het publieke domein

▶ **Meer informatie vindt u op de website www.waarlichtdegrens.nl**

▶ **U kunt ook contact opnemen met een van de adviseurs:**

Janny Dierx	jannydierx@beuk.nl
Artie Ramsodit	artieramsodit@beuk.nl
Yung Lie	yunglie@beuk.nl
Annemarie Reintjes	areintjes@beuk.nl

▶ **of bellen met het secretariaat van De Beuk 0227 594710**



DE BEUK

o r g a n i s a t i e a d v i e s

Koningstraat 1
1777 AA Hippolytushoef

0227 59 47 10
info@beuk.nl
www.beuk.nl