

Actieplan Omgaan met Agressie en Geweld

van de Interkerkelijke Stichting Aanloophuis Leeuwarden

(ALH/Organisatie/Actieplan III)

Inhoud	Pag.
I Inleiding	1
II Veiligheidsplan	2
III Taakomschrijving	3
1. Vrijwilligers	
2. Coördinator en ondersteuners	
IV Agressie en geweld	6
1. Wat is agressie?	
2. Wat roept agressie op?	
3. Omgaan met agressie en geweld	

I Inleiding

Inherent aan het functioneren van het Aanloophuis is dat er gasten van diverse pluimage binnenkomen. Mensen aan de 'rafelrand' van de samenleving zoals dat wel wordt genoemd. De situatie waarin de meesten verkeren is vaak kwetsbaar, onrustig en soms bedreigend. In feite zit het gros van de gasten in een niet zelf gekozen positie. De omstandigheden hebben hen daarin gedwongen. Deze bagage dragen ze met zich mee als zij het Aanloophuis binnen lopen. Als gevolg hiervan deden zich in het Aanloophuis in het verleden regelmatig incidenten voor die zowel bedreigend waren voor de gasten als voor de vrijwilligers.

Toen op zeker moment de veiligheid van gasten en vrijwilligers niet langer gegarandeerd kon worden, heeft het bestuur in overleg met de vrijwilligers besloten het Aanloophuis voor onbepaalde tijd te sluiten. In de periode van sluiting zijn maatregelen genomen om de veiligheid te vergroten. Er zijn een coördinator en twee ondersteuners aangesteld; het pasjessysteem is ingevoerd; medewerkers worden getraind in het omgaan met veiligheid en agressie; etc.

Als resultaat van de cursus 'Omgaan met agressie en geweld' die gehouden werd in december 2001 en januari 2002 is dit Actieplan opgesteld. Doel hiervan is handvaten aan te reiken in het omgaan met de veiligheid van gasten en vrijwilligers.

Het is opgebouwd uit drie onderdelen:

- 1) een veiligheidsplan –voorkomen van onveilige situaties en aanwijzingen t.b.v. noodsituaties
- 2) een taakomschrijving - welke werkzaamheden horen bij welke taak;
- 3) agressie en hoe ermee om te gaan.

Wij wensen van harte dat dit plan voor nu en in de toekomst een positieve bijdrage zal leveren aan het heil en welzijn van gasten en medewerkers van het Aanloophuis

Leeuwarden, 21 maart 2002

De cursussen: Alie, Clara, Doro, Henny, Wil, Peter, Reinald en Dirk.

II. Veiligheidsplan

Het voorkomen van onveilige situaties en aanwijzingen t.b.v. noodsituaties.

1. De veiligheid bij de voordeur

De veiligheid in het Aanloophuis begint bij de voordeur. Van groot belang is wie we wel en wie we niet binnenlaten! De voordeur staat altijd uitnodigend open, om de naam Aanloophuis eer aan te doen. De gast/bezoeker kan dus vrij het halletje van het Aanloophuis binnenlopen, doch komt daarna wel voor een gesloten deur te staan. Na aanbellen wordt de deur voor hem/haar geopend en is het aan de portier om te gast binnen te laten dan wel de toegang te weigeren. (Zie vervolgens taakomschrijving portier).

2. De bordjes nooduitgang wijzen ons de weg naar de nooddeuren

In het Aanloophuis zijn 3 nooddeuren aanwezig:

1. In de recreatieruimte beneden.
2. Beneden bij de trapopgang naar de bovenverdieping
3. Boven in de keuken.

Op deze 3 nooddeuren zijn verklikkers aangebracht om ons te attenderen op oneigenlijk gebruik. Alleen in noodsituaties de nooddeuren gebruiken. Oneigenlijk gebruik door de gasten levert een sanctie op! De nooddeuren zijn binnen gewoon te openen en mogen nooit op slot zijn. Van buitenaf zijn ze niet te openen.

Vinden vrijwilligers het nodig een nooddeur te openen b.v. voor ventilatie, zorg er dan voor dat de verklikker eerst uitgeschakeld wordt.

Extra vermelding.

Bij de nooduitgang op de bovenverdieping: via deze nooddeur komt men op een platdak. Gelijk links om de hoek lijken twee afvoerpijpen te lopen. Op de meest rechtse pijp zit een handel. Door deze handel naar beneden te drukken verschijnt er een brandtrap. Deze brandtrap in geval van nood dus gebruiken en men belandt dan in de steeg.

Alle 3 nooduitgangen komen uit in de steeg. Een belangrijke factor hierbij is dan ook dat de fietsen altijd achter in de steeg moeten worden geplaatst, daar de fietsen anders grote obstakels op de vluchtweg zullen vormen, dus nogmaals:

Fietsen stallen helemaal achter in de steeg, maar niet voor de nooddeur!

3. Toiletruimtes

In de toiletruimtes is het zogenaamde blauw licht aanwezig. Door de zwaardere black-lights die er inmiddels ingezet zijn wordt het de gasten moeilijk gemaakt te "spuiten". Desondanks is er toezicht nodig in de vorm van regelmatige controle. Dit is de taak van de portier. (zie taakomschrijving portier)

N.B. De deur naar de toiletruimtes vanuit de recreatieruimte behoort op slot te zijn. De portier heeft hier n.l. geen zicht op.

4. Brandblusapparatuur

Brandblussers en zijn aanwezig op de bovenverdieping, twee in totaal. Deze apparaten dienen minimaal 1 keer per jaar door een daartoe bevoegd bedrijf gecontroleerd te worden.

Beneden in de zaal is een brandslang aanwezig en wordt eveneens minimaal 2 x per jaar gecontroleerd door de coördinator in samenwerking met een vrijwilliger/deskundige.

5. Het kantoor

In het kantoor is de telefoon. (Coördinator/ondersteuner hebben daarnaast hun eigen mobiel mee voor eventuele noodsituaties.) Bij de telefoon ligt de instructie die je in een noodsituatie nodig hebt. (Boven in de kapel in de hoek bij het raam is ook een telefoonaansluiting.)

In het kantoor is een EHBO trommel aanwezig met alle benodigdheden o.a. ook mondkapjes, plastic handschoenen etc..

Deze EHBO trommel wordt minimaal één keer per jaar gecontroleerd te worden door de coördinator in samenwerking met een vrijwilliger/verpleegkundige.

Bovendien zijn in het kantoor voorhanden: zaklamp, lucifers, kaarsen, waxinelichtjes, etc. ook in geval van nood.

6. De bar

Bij de bar worden binnenkort klapdeurtjes geplaatst, dit om een natuurlijke barrière op te richten voor de gasten. Achter de bar behoren zich alleen vrijwilligers te bevinden en geen gasten, idem dito in het kantoor!

III Taakomschrijving

Hier volgen de taakomschrijvingen van portier, gastheer/vrouw, barkeeper en coördinator/ondersteuner. Aan het begin van elke dienst worden de taken verdeeld, zo mogelijk:

- 2 portiers
- 2 gastvrouwen/heren
- 2 barkeepers

Waarom is een taakverdeling en omschrijving belangrijk?

Een taakomschrijving geeft de prioriteiten aan van je werkzaamheden: dit is je taak en dat wordt van je verwacht. Dit geeft voor jezelf en voor je collega's een stuk duidelijkheid, zekerheid en daarmee rust.

Je kunt kiezen of juist niet kiezen voor een functie als de taakomschrijving duidelijk is. Geef eerlijk je voorkeur aan. Natuurlijk kan er in onderling overleg altijd geruild worden tijdens de dienst. Bedenk dat je in een team werkt en ieder daarin zijn/haar eigen sterke deit in het zakje doet.

Wanneer je eerlijk en open bent naar elkaar toe kun je als persoon en team optimaal functioneren.

Portier

1. **Kijk eerst door het raam wie er voor de deur staat en maak een inschatting van de gast.**

ad.1: Is hij/zij zichtbaar onder invloed van drugs en/of alcohol en/of heeft hij/zij een agressieve uitstraling dan voordat je de deur open doet, assistentie vragen van collega. De gast vervolgens op vriendelijke, besliste wijze (met voet achter de deur) zeggen dat hem/haar de toegang geweigerd wordt vanwege zijn/haar gemoedstoestand. Vervolgens deur sluiten. Wees alert op agressieve uitingen.

2. **Open de deur op een kier met voet achter de deur en gast wacht in de hal.**

ad.2: Wanneer er meer dan drie gasten voor de deur staan, altijd een collega erbij roepen.

Voorkom dat ze binnen hun pasje nog moeten laten zien. Eenmaal binnen is iemand er moeilijker uit te krijgen. Laat je niet overrompelen en bedenk dat een goede controle bij de deur moeilijkheden binnen verkleint.

Wanneer een gast geen pasje bij zich heeft, maar wel in fotoboek staat, dan gast in halletje laten wachten en eerst verifiëren of er bijzonderheden zijn, tenzij je de gast kent.

Controleer naam en foto op het getoonde pasje en laat gast binnen.

ad.3.: Een gast zonder pasje wordt - voor deze wordt binnengelaten - gevraagd:

- of hij/zij bekend is met het Leeuwarder pasjessysteem (ev. uitleg);
- of hij/zij wel eens eerder in het ALH is geweest;
- of hij/zij zich kan legitimeren met ID/Paspoort/LdH-pasje;
- of hij/zij een Tijdelijk Pasje wil en naar LdH kan voor definitief.

Indien uit dit gesprekje een positieve indruk ontstaat, wordt het legitimatiebewijs ingenomen en de gast binnengelaten.

Wordt vervolgens door de coördinator/ondersteuner ingeschreven op de bezoekerslijst

Toegang weigeren: - geen geldig pasje
- onder invloed alcohol/drugs
- agressieve uitstraling

3. Deel per persoon per dag 2 koffiebonnen uit.

ad.4.: Vraag zonodig of iemand al eerder binnen geweest is die dag. Evt. bezoekerslijst nakijken.

4. Noteer een kruisje achter de naam op de bezoekerslijst.

5. Kijk hoe nieuwe gast de zaal binnengaat en of de gast onrust veroorzaakt.

6. Let op activiteiten in de Begijnestraat

ad.7.: Kijk af en toe door het raam en/of buiten de straat in wat zich op straat afspeelt en neem dit mee in je keuze of je gasten binnen laat of niet

7. Let op sfeer in de zaal

8. Let op de toiletten

ad.9.: Kijk regelmatig in de toiletten. Zie er op toe dat men niet langdurig en met meer dan drie personen in de toiletruimte verblijft.

9. Voorkom dat gasten de toegangsdeur openen voor nieuwe gasten.

ad.10.: Zorg dat je in de buurt van de deur blijft. Wanneer een gast toch de deur open doet, zeg dan dat je dit graag zelf wilt doen.

10. Oog houden op de gastvrouw en barkeeper en in geval van ordeverstoring direct oogcontact

11. Signalen doorgeven aan coördinator/ondersteuner/vrijwilligers*. Eerst mondeling en indien noodzakelijk via het Logboek.

Gastheer/vrouw

1. Zorg voor orde en netheid

ad.1.: asbakken legen, lege kopjes opruimen, papiertjes oprapen, etc..

2. In de gaten houden waar de gasten mee bezig zijn.

ad.2.: onopvallend bijvoorbeeld d.m.v. klusjes als genoemd onder ad.1.

3. Het maken van een praatje.

4. Het doen van een spelletje.

5. Meekijken/ondersteunen portier

6. Controle gasten huiskamer, biljartzaal.

7. Letten op sfeer in de zaal.

8. Oog houden op de portier en barkeeper en in geval van ordeverstoring direct oogcontact

9. Signalen doorgeven aan coördinator/ondersteuner/vrijwilligers*.

Eerst mondeling en indien noodzakelijk via het Logboek.

Aanvulling bij laatste punt van taakomschrijving: – Signalen doorgeven aan *-

Wanneer je de indruk hebt dat gasten met "ongewenste" activiteiten bezig zijn bv.drugs-/drankgebruik, dealen, verkopen spulletjes e.d.. Overleg dan eerst met je collega's wat je gaat doen. Vaak is in de buurt gaan zitten of ter plekke gaan opruimen al voldoende om de activiteiten te onderbreken. Soms zul je gasten ook moeten aanspreken op hun gedrag/activiteit. Overleg dit altijd met collega's. Spreek af wie, wat gaat doen en geef elkaar hierbij de nodige steun. Doe dit altijd op een rustige manier en wees alert op uitingen van agressie. Neem zelf geen dreigende houding aan die aanleiding kunnen geven tot agressief gedrag.

Barkeeper

1. Op verzoek van de gasten verstrekken van eten en drinken.
2. Direct afrekenen van de verstrekte consumpties
3. In samenwerking met gastvrouw/heer de gratis consumpties uitdelen.
4. Verzorgen van de afwas en hygiëne achter de bar.
ad.4.: na 4/5 wasbeurten water vervangen van afwasmachine.
5. In de gaten houden van de gasten met name aan de bar.
6. Staat niet toe dat er gasten achter de bar komen
7. Oog houden op de portier en gastvrouw/heer en in geval van ordeverstoring direct oogcontact.
8. Signalen doorgeven aan coördinator/ondersteuner/vrijwilligers*. Eerst mondeling en indien noodzakelijk via het Logboek.

Aanvulling bij laatste punt van taakomschrijving: – Signalen doorgeven aan *-

Wanneer je de indruk hebt dat gasten met "ongewenste" activiteiten bezig zijn bv.drugs-/drankgebruik, dealen, verkopen spulletjes e.d.. Overleg dan eerst met je collega's wat je gaat doen. Vaak is in de buurt gaan zitten of ter plekke gaan opruimen al voldoende om de activiteiten te onderbreken. Soms zul je gasten ook moeten aanspreken op hun gedrag/activiteit. Overleg dit altijd met collega's. Spreek af wie, wat gaat doen en geef elkaar hierbij de nodige steun. Doe dit altijd op een rustige manier en wees alert op uitingen van agressie. Neem zelf geen dreigende houding aan die aanleiding kunnen geven tot agressief gedrag.

Coördinator/ondersteuner

1. Openen en sluiten van het gebouw
2. Beheer voorraad
3. Algehele leiding
4. Briefing vrijwilligers en verdeling taken
5. Verificatie en inschrijving nieuwe gasten
6. Ondersteuning bij. uitvoering van taken barkeeper/gastvrouw/portier
7. Hij/zij draagt de eindverantwoordelijkheid bij de dagelijkse gang van zaken en bij calamiteiten

KOSTER

Taakomschrijving voor de vrijwilliger die op zondag aanwezig is bij de viering van 15.00-16.00 uur in de "kapel".

1. De coördinator/ondersteuner vragen de verwarming een halfuur van tevoren aan te zetten
2. Zorgen voor een pot koffie en een pot thee
3. Kopjes (staan boven in de keukenkast), lepeltjes, melk, suiker en koekjes boven neerzetten
4. De voorganger verwelkomen
5. Tegen 15.00 uur samen met de voorganger de gasten persoonlijk vragen of ze de viering willen bijwonen
Ter ondersteuning van de voorganger woont de koster/vrijwilliger de viering bij als gastvrouw/heer.

IV Agressie en geweld

1. Wat is agressie?

Vanuit de positieve benadering luidt een definitie:

Agressie is een levensenergie die ons helpt onszelf te verdedigen in bedreigde situaties.

Agressie is een levensnoodzakelijke kracht in de mens. Een kracht die nodig is voor het lijfsbehoud. Volgens Van Dale is agressie: "aanranding; (in het bijzonder) aanval van een staat op een andere." Agressief is: aanvallend; geneigd om aan te vallen.

Wanneer een ander agressie toont, moet jij dus op je hoede zijn. Blijkbaar heeft de ander behoefte om zich te verdedigen of voelt hij of zij zich bedreigt.

Tekenen van agressie zijn een duidelijk signaal dat er iets aan de hand is.

Agressie vraagt om alertheid!

2. Wat roept agressie op?

Agressie, in dit geval de levensenergie die vrijkomt om aan te vallen, wordt opgeroepen door o.a.:

- | | | |
|-----------------|-----------------------|------------------------|
| * angst | * bedreiging | * lichamenlijk contact |
| * verdriet | * verlies | * leven in een groep |
| * gevaar | * tekort aan aandacht | * onzekerheid |
| * overbelasting | * spanning | * drukte |

Agressie wordt opgeroepen door beleefde emoties. Een vriendelijk en aanmoedigend schouderklopje kan door de ontvanger beleefd worden als een ernstige bedreiging. De gever komt in de beleving te dichtbij de ontvanger. Het goed bedoelde lichamenlijk contact roept zo onverwacht agressie op.

3. Omgaan met agressie en geweld

Het omgaan met agressie en geweld is een complex geheel, omdat de oorzaken waardoor agressie wordt opgeroepen legio zijn. Dat wil echter niet zeggen, dat er geen structuur in valt aan te brengen.

We maken de volgende indeling:

- de ruimte waar het zich afspeelt is het *Aanloophuis*;
- de *situaties* waarin het zich afspeelt zijn te verdelen in de verschillende *werkzaamheden/taken* (taak als portier, achter de bar, gastvrouw/heer in de huiskamer, coördinator/ondersteuner)
- omgaan met agressie/geweld is afhankelijk van de *persoon*. Hoe staat het met haar/zijn algemene zelfkennis en de zelfkennis in bepaalde situaties.

Omgaan met agressie en geweld begint met *zelfkennis* en *eerlijk zijn*. Deze kennis moet vervolgens worden toegepast bij de verschillende *werkzaamheden* met elk hun eigen mogelijke *situaties* in het Aanloophuis.

Zelfkennis

Belangrijk is dat we van onszelf weten wat agressie en geweld voor ons persoonlijk betekent. De mate waarin we in ons leven met agressie te maken hebben c.q. gehad hebben, bepaalt onze reactie op agressie. Belangrijk is, dat we van onszelf weten hoe wij op de beleefde emoties van anderen reageren.

Eerlijk zijn

Voorafgaande aan elke dienst vindt de briefing plaats. Het team heeft er recht op te weten hoe je je voelt en wat iemand die dag wel of niet aan kan. Bij een eventuele actie moet je op elkaar aankunnen en blindelings op elkaar kunnen vertrouwen.

Als iemand daartoe - door welke reden dan ook - niet in staat is of dit aandurft, dan moet dat gezegd worden.

4. Aandachtspunten in het omgaan met agressie en geweld

- a. Eigen veiligheid voorop
In alle situaties eerst denken aan de eigen veiligheid en het eigen welzijn.
- b. Vermijd conflicten
Voorkom agressie door geen moeilijke discussies aan te gaan en bemoeienis met andermans zaken.
 - * Met het oog hierop is het in een aantal (niet alle) gevallen handig te weten welke problematiek er speelt dan wel welke reacties je van sommige gasten kunt verwachten. In het 'Fotoboek gasten Aanloophuis' is voorin een overzicht opgenomen met eventuele bijzonderheden. In de 'Bezoekerslijst Aanloophuis' staat achter de naam van de gast aangegeven of er bijzonderheden zijn.
 - * Dit kan betekenen dat een potentiële gast – misschien zonder opgave van duidelijke reden – al bij de voordeur geweigerd moet worden. Als de veiligheid van gasten en medewerkers dit vraagt moet het 'recht' op toegang tot het 'Aanloophuis voor iedereen' even opzij worden gezet. Je kunt gemakkelijker iemand bij de voordeur weigeren, dan dat hij of zij al binnen is.
- c. Blijf onder alle omstandigheden kalm en rustig.
Het effect van de situatie beoordelen en handelen is daardoor misschien wel tienmaal groter, zelfs in gevallen waarin elke seconde telt!
- d. Eigen fatsoensnormen kunnen niet altijd uitgangspunt zijn. In bepaalde gevallen iemand bv bij de deur laten wachten, kan in de eigen beleving als onfatsoenlijk overkomen. Maar om goed na te gaan of iemand wel of niet binnen mag is dit gewoon nodig. Aangeleerde fatsoensnormen moeten dan soms even aan de kant worden gezet.
- e. Schat de ernst van het probleem in
Bekijk vanuit een zekere afstand de ernst van het probleem.
Overweeg vervolgens meerdere oplossingen en kies daaruit de beste. Hiermee wordt voorkomen, dat je de problemen groter maakt door direct een oplossing te willen.
Scheidsrechter spelen tussen twee vechtende partijen is altijd af te raden. Jij kunt en hoeft hun probleem niet op te lossen. De kans is groot dat hun agressie zich tot jou richt.
- f. Doe niet meer dan van je verwacht wordt
In de taakomschrijving van de medewerkers en in het veiligheidsplan staat beschreven, wat in bepaalde situaties wel of niet van je verwacht wordt. Meer wordt er niet van je gevraagd. We weten allemaal, dat je geen ijzer met handen kunt breken. Houd in geval van actie ten allen tijde (oog)contact met de andere medewerkers.
- g. Agressie is meestal niet persoonlijk bedoelt
Als medewerker maak je voor de agressor onderdeel uit van het systeem. De agressie is meestal niet persoonlijk bedoelt, maar richt zich bijna altijd tegen de regels en afspraken van het Aanloophuis. De persoon die de gast op deze regels wijst, roept de agressie op. Het is goed om dit steeds voor ogen te houden.
- h. Noodsituaties
Als je zelf niet de agressor bent, heb je het recht van noodweer. Om te voorkomen dat jezelf slachtoffer wordt, heb je het recht om in evenredige mate te doen, wat jou wordt aangedaan. Zet voor jezelf op een rijtje welke van de mogelijkheden jij zou durven doen in geval van noodweer. * (Volgens van Dale is dit 'het aanwenden van geweld tot verdediging tegen een aanranding'.)
- i. Evalueren
Na afloop van iedere actie moet worden nagepraat en besproken:
 - * wat ging er goed;
 - * wat had misschien beter gekund;
 - * wat heeft het met ieder persoonlijk gedaan;
 - * zijn er vervolgstappen nodig?
Naast de gangbare verhalen worden van alle acties in het logboek aantekeningen gemaakt.

5. **Praktijksituaties oefenen*****

Om alert te blijven is oefening nodig. Het voorbereid zijn op situaties die zich mogelijk kunnen voordoen, het oefenen in rustig blijven, de juiste inschatting proberen te maken en het trainen van acties en gevolgen biedt de volgende voordelen:

- * Je voelt je van te voren zekerder en straalt dat ook uit;
- * Door oefenen en het je zekerder voelen gaat er minder belangrijke tijd verloren, onderneem je de juiste acties en voorkomt daarmee uitbreiding van de ongewenste situatie;
- * Door regelmatige training wordt je mentaal sterker. Achteraf ben je beter in staat de zaken te catalogiseren. Door zaken sneller weer op een rijtje te kunnen zetten, loop je minder kans op psychische problemen;
- * Ervaringen kunnen beter ingedeeld worden en met elkaar vergeleken.

Oefenen is een continue proces. Het kan gebeuren in speciaal daarvoor bestemde groepsessies, maar ook tijdens de normale dienst. Bij voorbeeld het oefenen in wat een goede plek is om te zitten en toch goed zien wat er gebeurt in de biljartzaal, de huiskamer, bij de toiletten, etc. Of bij jezelf nagaan waar en wanneer je bang bent en waarvoor.

Oefenen is ook het nagaan of de afgesproken procedures nog wel kloppen en afvragen of je er zelf mee uit de voeten kunt. De evaluatie na elke dienst is het meest geschikte moment waarop voorstellen tot bijstelling van de regels naar voren kunnen gebracht.

******Hoe dit oefenen in de praktijk vorm gegeven moet worden, wordt bekeken aan de hand van de resultaten van de Vrijwilligersvergaderingen voorjaar 2002.***