



Sociaal Fonds
Recreatie



Georganiseerd Overleg
Recreatie

Agressie en geweld Voorlichting



Inhoud

- Wat is ongewenst gedrag voor mij?
- Waar hebben we het over?
- Wat is onze visie en beleid?
- Hoe pakken we het verder aan?
- Wat kan jij zelf doen?



Wat roept het bij jullie op?

- Ongewenst gedrag is voor mij...



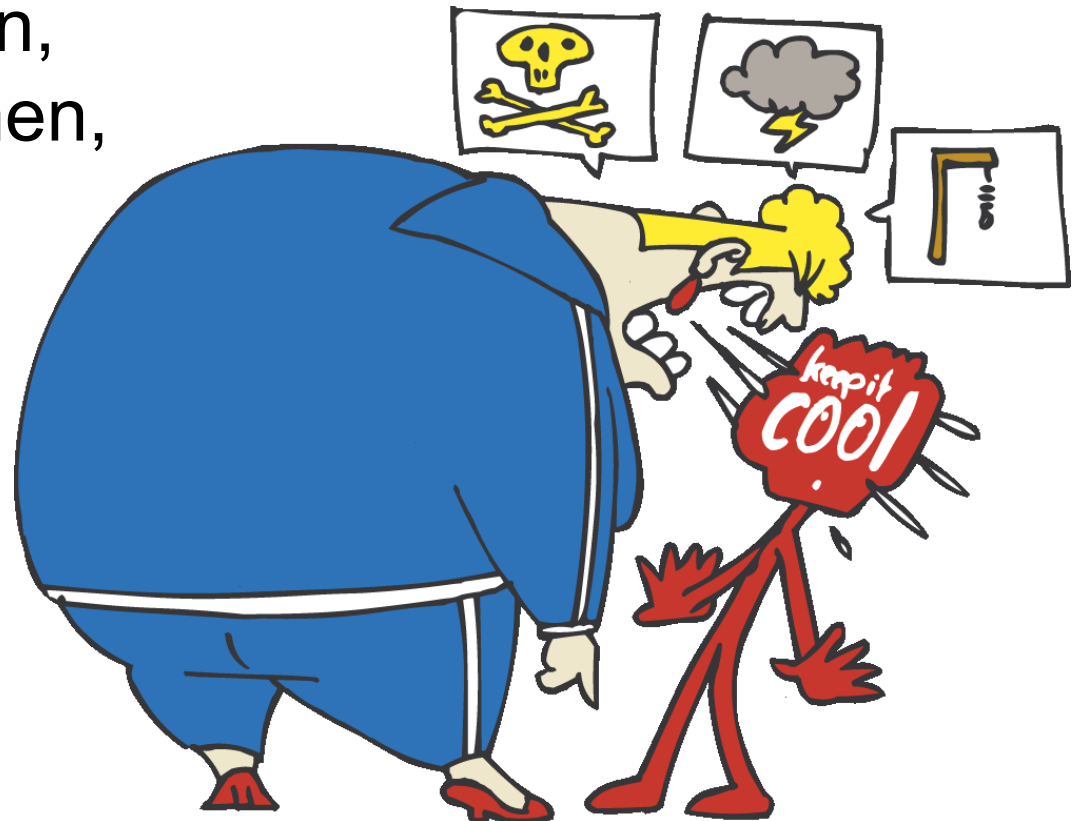
Waar hebben we het over?

- Ongewenst gedrag
- Bedreiging
- Fysiek geweld



Ongewenst gedrag

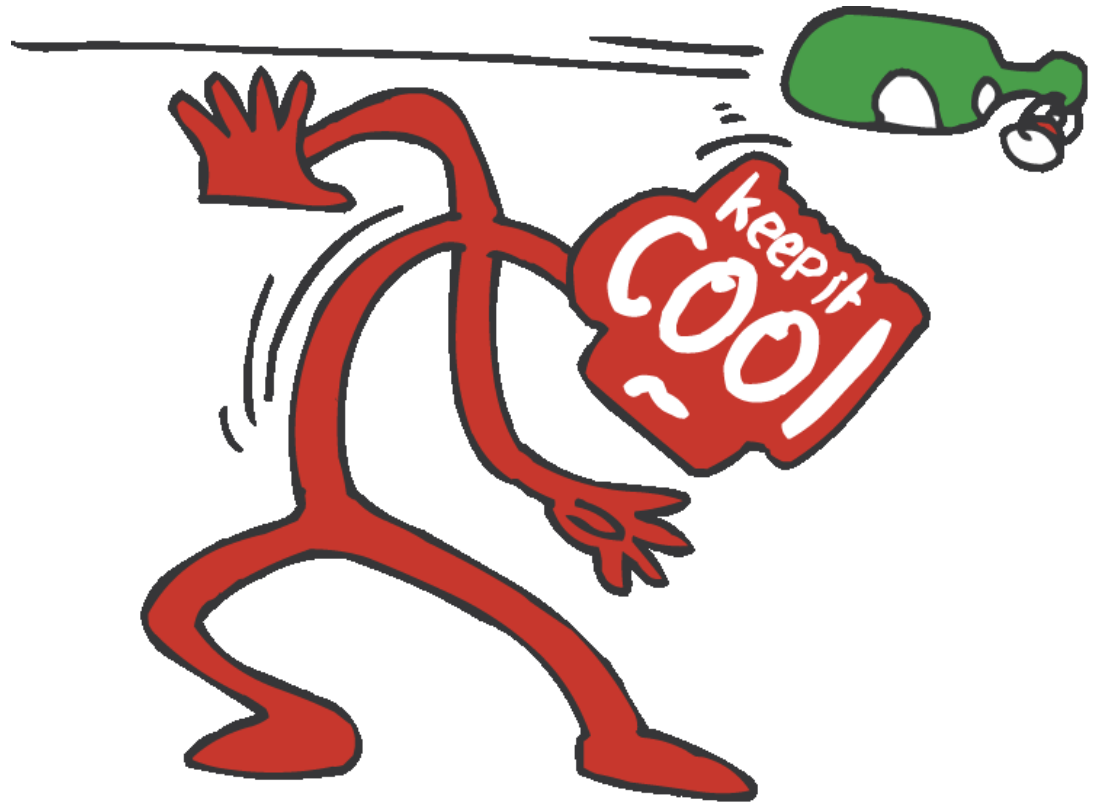
Treiteren, pesten, negeren,
uitschelden, beledigen,
afspraken niet nakomen,
spullen vernielen
of stelen,
discrimineren
of seksuele
intimidatie





Fysiek geweld

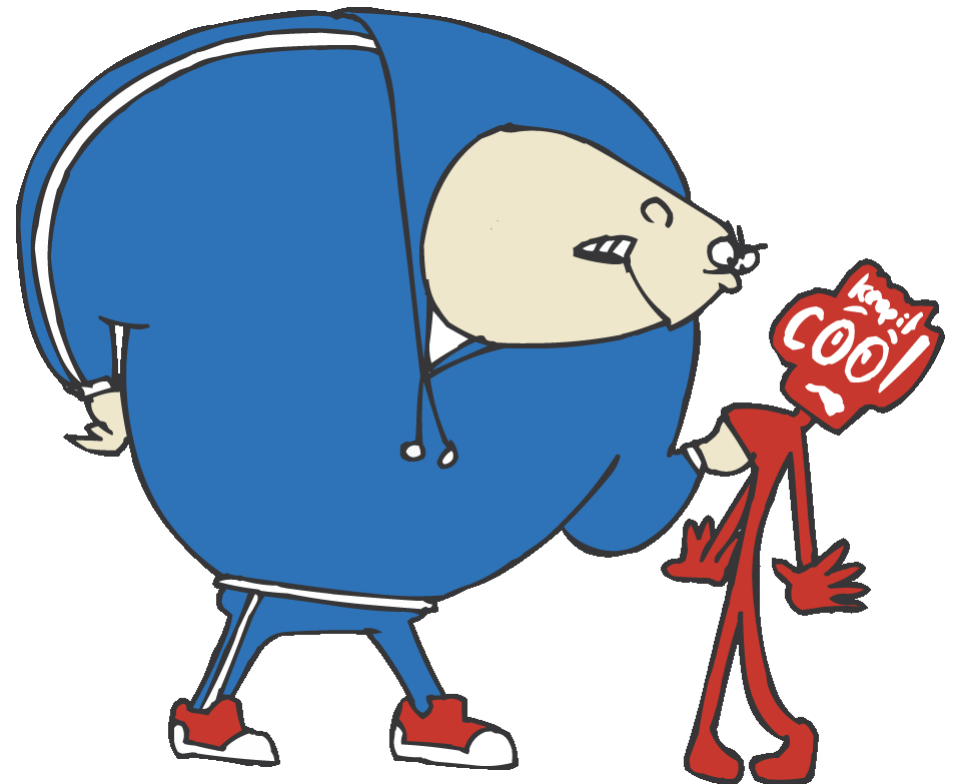
Slaan, spugen,
schoppen,
vastgrijpen,
bijten, duwen,
stompen,
bekogelen met
voorwerpen





Bedreiging

- Iemand dreigt je iets aan te doen. Bijvoorbeeld met een mes of met lichamelijk geweld.





Komt het bij ons voor?

- Bijna 50% heeft te maken met ongewenst gedrag,
- 10% wordt geconfronteerd met agressie en geweld,
- Bijna 40% heeft wel eens verzuimd door een incident met agressie en geweld.
-



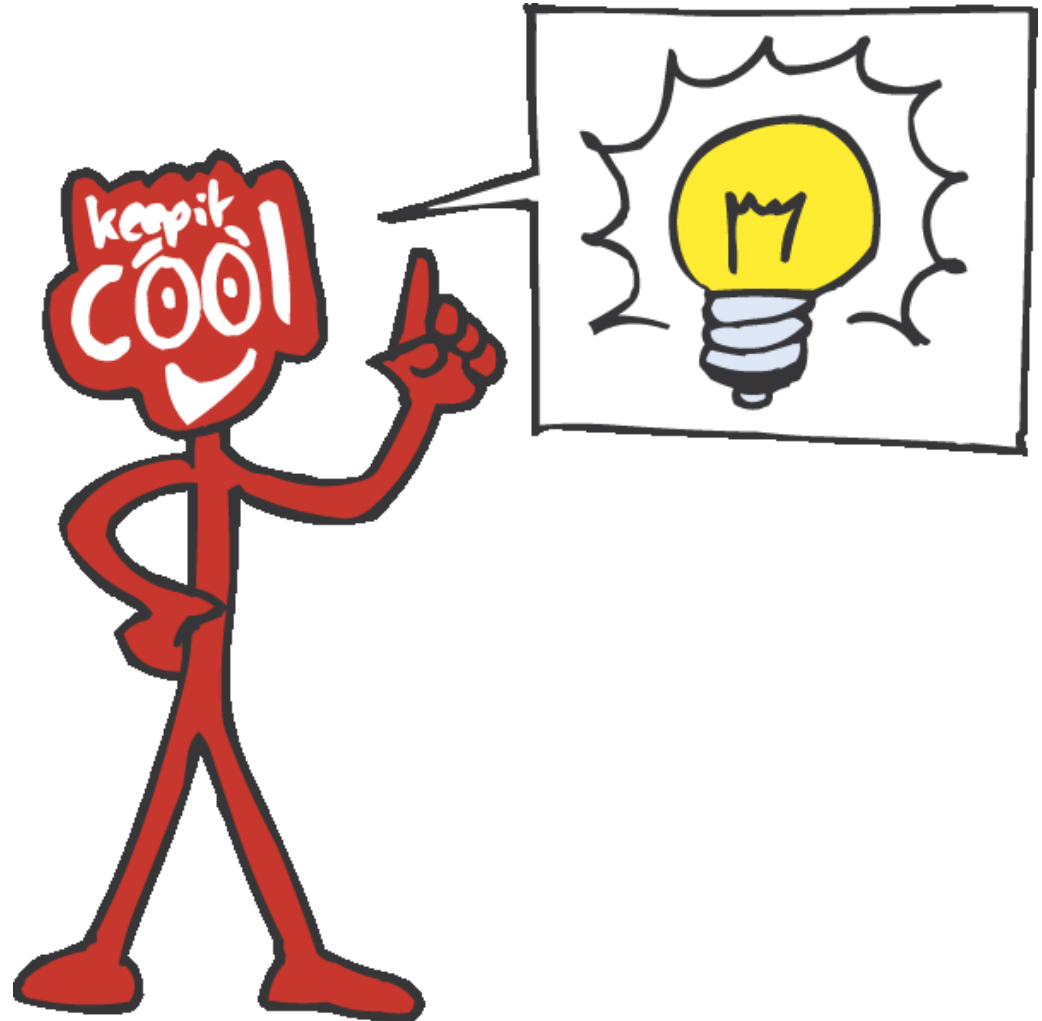
Wat is onze visie en beleid?

- Onze visie op ongewenst gedrag is
 -
- Ons beleid is
 - RI&E
 - Huisregels
 - ...



Huisregels

- Welke huisregels gelden bij ons?
- Hoe informeren we gasten over onze huisregels?





Welke huisregels gelden bij ons?

-
-



Hoe informeren we gasten over onze huisregels?

- Toesturen bij reservering
- Overhandigen bij het inchecken
- In de receptie, bij de kassa zijn de huisregels op een zichtbare plek opgehangen
-



Hoe pakken we het verder aan?

- Voorkomen door 'harde maatregelen'
- Voorlichting en training
- Schade beperken



Voorkomen

- Wat doen we?



Voorkomen: Wat doen we?

- Aanwezigheid collega's
- Terrein: verlichting en inrichting
- Alarmeren
- Balie en receptie
- Toegangscontrole
- Communicatiemiddelen



Voorlichting en training

- Wat doen wij?



Voorlichting en training

Wat doen wij?

- Voorlichting
 - Deze bijeenkomst
- Gericht aanspreken
- Trainingen
 -



Schade beperken

- Wat doen wij?



Schade beperken: Wat doen wij?

- Opvang en nazorg
- Melden en registreren
- Afspraken met de politie
- Maatregelen tegen de dader
- Bespreken van incidenten



Wat kan je zelf doen?

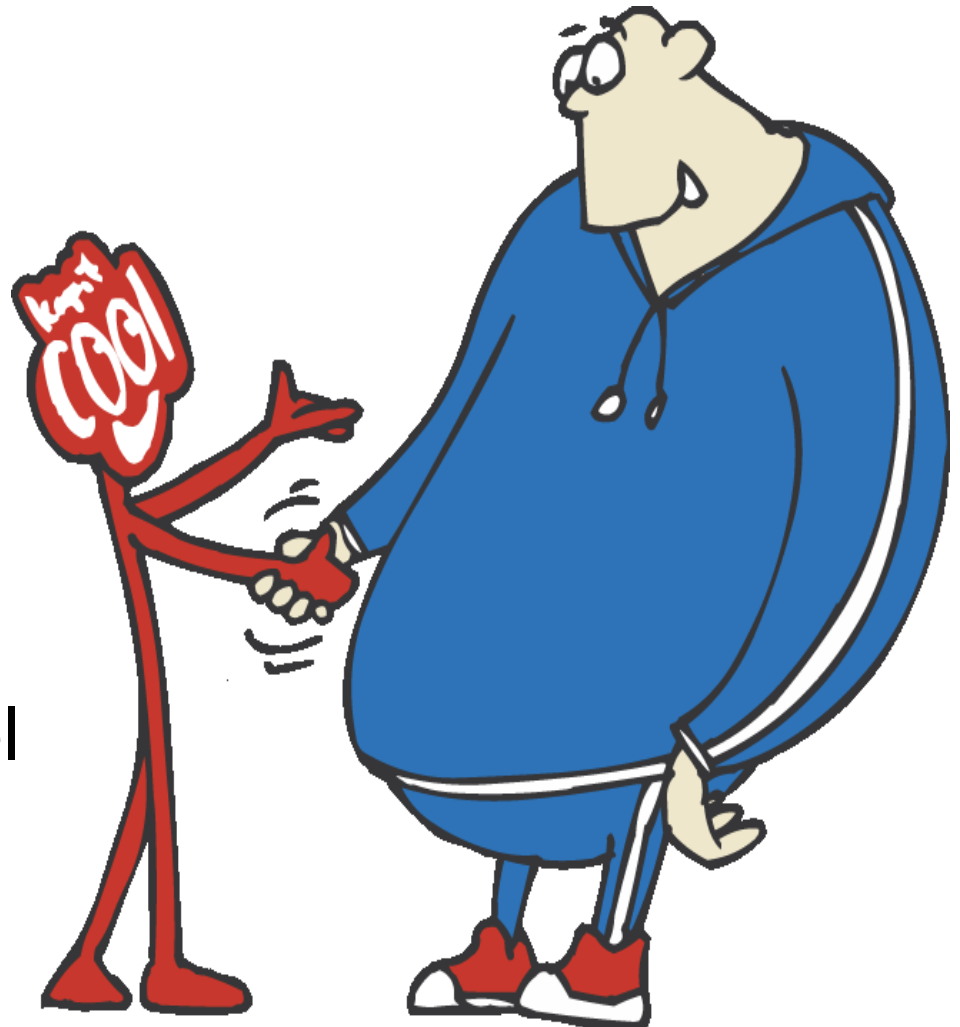
- Gesprekstechnieken
- Optreden bij overtreden huisregels
- Speciale situaties (groepen en alcohol)
- Wat doe je als.....
- Opvang en nazorg
- Registratie



Gesprekstechniek

Basishouding:

- Begroet de gasten
- Maak bewust oogcontact
- Geef aandacht
- Persoonlijk aanspreken heeft veel invloed





Niet naleven van huisregels

Optreden in vier
stappen:

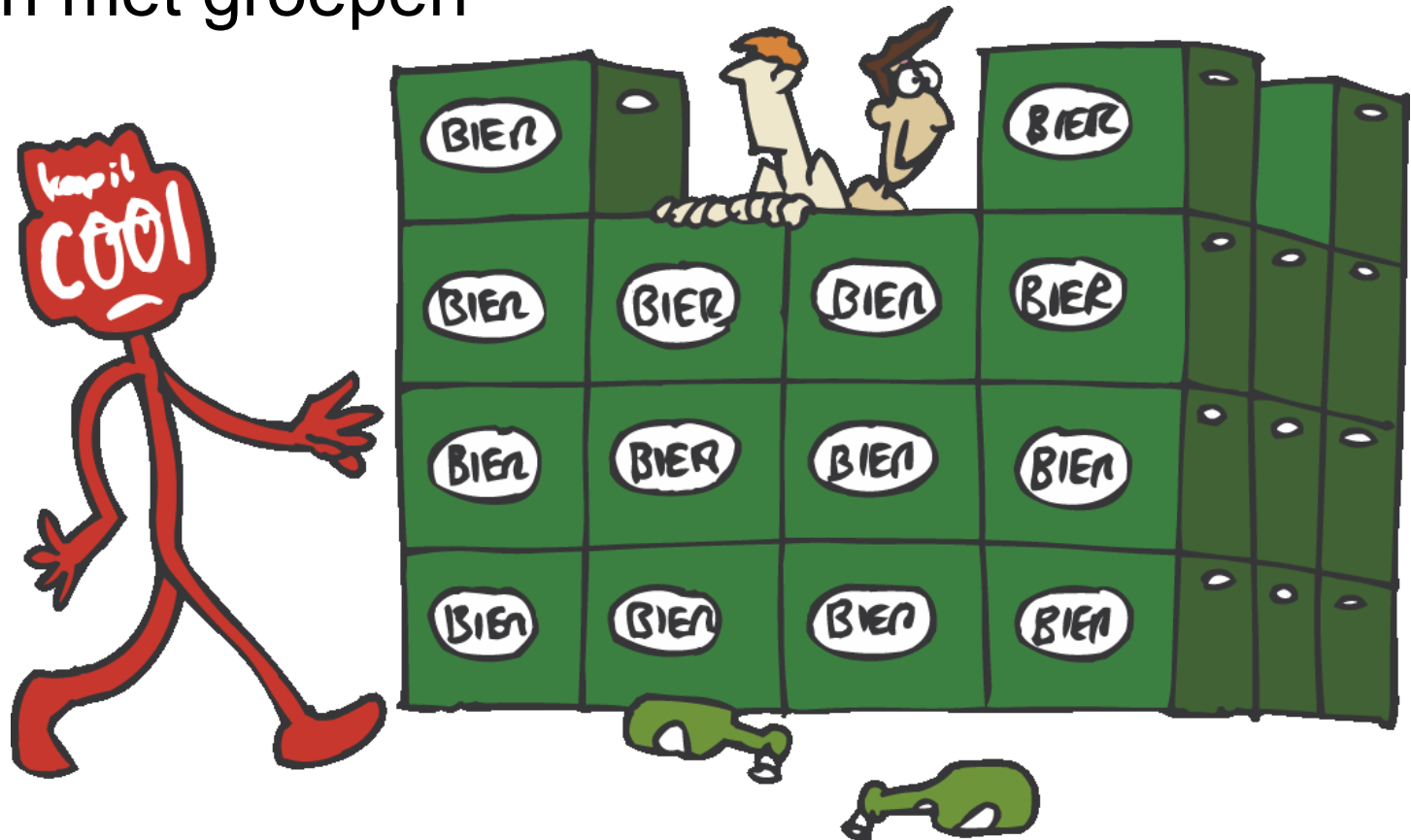
- Stap 1: constateren en aanspreken
- Stap 2: waarschuwen
- Stap 3: een gele kaart
- Stap 4: een rode kaart





Speciale situaties

- Omgaan met gasten onder invloed
- Omgaan met groepen





Wat doe je als...

- 'Ik wil mijn zin!'
- 'Ik ben het er niet mee eens'
- 'Ik kan mij niet beheersen, het wordt teveel!'



Opvang en nazorg

Binnen het bedrijf:

- Wat doe je als collega?
- Wat doe je als leidinggevende?
- Wat doet de vertrouwenspersoon?

Buiten het bedrijf:

- De arbo-arts
- Heeft de arbodienstverlener ook een vertrouwenspersoon?



Registratie

- Waarom?

En

- Hoe doe je dat bij ons bedrijf?



Registratie: waarom?

- Preventief:
Welke maatregelen moeten we nemen om incidenten te voorkomen?
- Pro-actief:
Welke maatregelen moeten we veranderen om het nog veiliger te maken?
- Nazorg:
Welke opvang moeten we regelen?



Registratie: hoe dan?

- ...





Ongewenst gedrag....

... pakken we samen aan!

