

Bijlage 12: Wens 4 Casus – EA Beveiligingsdiensten opvang Oekraïners

Het is 22:30 uur op een opvanglocatie. Een vrouwelijke bewoner komt geëmotioneerd naar de beveiligingspost. Ze vertelt dat ze bang is voor haar man, die eveneens op de opvanglocatie verblijft. Ze geeft aan dat ze relatieproblemen hebben en dat haar man eerder op de avond boos is geworden en dreigende taal heeft gebruikt. Ze is bang dat het escaleert, maar wil ook niet dat haar man in de problemen komt.

De beveiligingsmedewerker moet beslissen hoe hij/zij op deze situatie reageert, met oog voor veiligheid, welzijn van de betrokkenen en privacy van de bewoners.

Vragen en criteria voor aanbieders

1. **Directe Veiligheid:**
 - Hoe stelt de beveiligingsmedewerker de directe veiligheid van de vrouw veilig?
 - Welke stappen worden genomen om te beoordelen of er onmiddellijk gevaar is?
2. **Communicatie en Empathie:**
 - Hoe reageert de medewerker op de emoties van de vrouw?
 - Welke communicatietechnieken worden gebruikt om de situatie te de-escaleren en haar op haar gemak te stellen?
3. **Protocol en Procedures:**
 - Welk protocol wordt gevolgd om zowel de vrouw als andere bewoners veilig te houden?
 - Wat doet de medewerker om de situatie op een discrete manier te behandelen, rekening houdend met de privacy van de betrokkenen?
 - Wordt er samengewerkt met het opvangpersoneel of andere hulpdiensten, zoals maatschappelijk werk of psychologische ondersteuning?
4. **Rapportage en Documentatie:**
 - Hoe wordt deze situatie gedocumenteerd en vastgelegd?
 - Wat wordt er genoteerd over de situatie, en hoe wordt vertrouwelijke informatie beschermd?
5. **Oplossingsgerichtheid en Preventie:**
 - Welke preventieve stappen worden ondernomen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen?
 - Wordt de situatie bijvoorbeeld gevolgd en wordt er bij overlast/incidenten contact opgenomen met een externe hulpdienst?

De uitwerking heeft een maximale grootte van twee (2) A4 kantjes, gerekend met Calibri lettertype 11.