

## Huisreglement ontmoetingsplekken Natuurmonumenten

Natuurmonumenten vindt het belangrijk dat bezoekers en medewerkers een veilige (werk)omgeving hebben, die vrij is van ongewenst gedrag dan wel omgangsvormen. Denk hierbij aan (seksuele) intimidatie, pesten, tiranniseren, geweld of discriminatie in welke vorm dan ook. De medewerkers zorgen ervoor dat iedereen zich houdt aan deze regels en houden de veiligheid in de gaten.

Om een respectvolle omgang met elkaar te bevorderen zijn huisregels opgesteld in dit reglement. Per ontmoetingsplek kan dit reglement zijn aangevuld met specifieke regels van toepassing op die locatie. Deze maatwerkreglementen zijn terug te vinden op de webpagina's van de betreffende ontmoetingsplekken.

### 1. Onze visie op (on)gewenste omgangsvormen met bezoekers<sup>1</sup>

Veilige en gastvrije ontvangst en dienstverlening betekenen voor ons:

- (Vrijwillige) medewerkers staan bezoekers altijd correct en vriendelijk te woord: dat is belangrijk omdat dit ook bijdraagt aan ongewenst bezoekersgedrag te voorkomen.
- Continue monitoren onze (vrijwillige) medewerkers of mensen vragen hebben, informatie wensen of anderszins contact willen en dan in actie komen ofwel met rust laten.
- Als vrijwilligers vragen of opmerkingen van bezoekers niet kunnen beantwoorden, dan verwijzen zij door naar de vaste medewerker. Vrijwilligers kunnen altijd op deze achterwacht rekenen.
- Bezoekers van bezoekerscentra die zich niet aan de toegangsvoorwaarden dan wel huisregels houden, worden in eerste instantie aangesproken door een (vrijwillige) medewerker. Bij voortzetting van het ongewenste gedrag verzoekt de (vrijwillige) medewerker de bezoeker het pand te verlaten. Ter info: als geen gehoor wordt gegeven aan 2 keer vorderen het pand te verlaten is sprake van huisvredebreuk en dat is strafbaar.
- Bij escalatie en/of bedreiging nemen de (vrijwillige) medewerkers afstand van de situatie en wordt handhavingstoezicht van de betreffende beheereenheid gebeld. Als deze niet in de buurt is of bij ernstige acute (be)dreiging wordt direct 112/politie (0900-8844) gebeld.
- Handhavingstoezicht (valt onder beheereenheid) lost situaties buiten in de gebieden zelf op.

### 2. Onze huisregels

We hanteren als bezoekerscentra bepaalde huisregels: hierin staat wat bezoekers van ons mogen verwachten en omgekeerd.

- Toegang tot het bezoekerscentrum tijdens de lokale openingstijden.
- Honden mogen mee mits aangelijnd.
- We verwachten dat onze bezoekers:
  - elkaar en onze (vrijwillige) medewerkers correct benaderen;
  - waar aan de orde rustig op hun beurt wachten;
  - zorgen voor passend gedrag van de kinderen die zij vergezellen;
  - geen (moedwillige) schade toebrengen aan NM-eigendommen, (winkel)artikelen, meubilair, expositie e.d.
  - de aanwijzingen van de (vrijwillige) medewerkers van het BC opvolgen.

We maken de huisregels als volgt kenbaar aan onze bezoekers:

- Door middel van beknopte bebording in elke ontmoetingsplek met daarop een verwijzing naar dit reglement.
- Waar nodig via de eigen webpagina's van de regionale bezoekerscentra.

### 3. De kwaliteit van onze gastvrijheid en maatregelen

We richten onze dienstverleningsprocessen zo klantvriendelijk mogelijk in. Dit doen we door:

- Nieuwe (vrijwillige) medewerkers laten meelopen met en inwerken door ervaren (vrijwillige) krachten om zich de gewenste omgangsvormen eigen te maken en toe te lichten.
- (Vrijwillige) medewerkers voorzien van de juiste informatie en handvatten via interne webpagina's en overige informatiebronnen.
- (Vrijwillige) medewerkers laten deelnemen aan relevante scholing over publiekscontact.
- (Vrijwillige) medewerkers zijn herkenbaar in het bezoekerscentrum en in het veld als vertegenwoordiger van Natuurmonumenten d.m.v. uniforme bedrijfskleding (kan per plek verschillen per functie).

---

<sup>1</sup> Onder bezoekers verstaan we zowel gasten in onze bezoekerscentra als recreanten in onze gebieden en speelnatuur.

- Gidsen gaan overdag in hun eentje met een groep op pad als het bezoekerscentrum is geopend: het centrum is dan achterwacht.
- Bij excursies buiten de openingstijden (ochtend en/of avond), gaan de gidsen bij voorkeur in koppels op pad en heeft een vaste medewerker (telefonische) bereikbaarheidsdienst (nummer bekend bij de gidsen).
- Gidsen hebben bij elke excursie een EHBO-tasje mee met daarin een noodkaart (plattegrond met coördinaten en noodnummers) of deze staat digitaal op de telefoon. We adviseren het gebruik van de 112-app voor locatieaanduiding.
- In specifieke gevallen wordt gebruikgemaakt van een apart noodplan inclusief een eventuele training veldhulpverlening.
- Leidinggevenden en taakverantwoordelijken zien toe dat bovenstaande punten worden uitgevoerd, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

#### **4. Afspraken over incidenten melden/registreren en nazorg:**

Als bezoekers zich niet aan de huisregels houden, dan is onze reactie situatieafhankelijk. Hieronder volgt een leidraad:

- De (vrijwillige) medewerker spreekt de bezoeker informatief aan, verwijst naar deze huisregels en voorziet de bezoeker van de juiste beleidsinformatie.
- Wanneer dit alsnog leidt tot ontoelaatbaar of overschrijdend gedrag, wordt contact gezocht met de dienstdoende vaste medewerker, beheerder en eventueel handhaving/toezicht van de beheereenheid. Is deze niet in de buurt, dan wordt 112/politie (0900-8844) gebeld.
- Het voorval/ incident wordt afhankelijk van de situatie gemeld aan:
  - de dienstdoende vaste medewerker en/of vrijwilligerscoördinator in geval van vrijwilligers. De vaste medewerker informeert ook de beheerder en eventueel handhavingstoezicht.
  - de beheerder in geval van vaste medewerkers, die het delegeert naar de juiste persoon in het team.
- Indien nodig wordt aangifte gedaan.
- In alle gevallen wordt de desbetreffende veiligheidskundige in kennis gesteld.

Over eerste opvang en nazorg na een incident spreken we het volgende af:

- Minimale nazorg bestaat uit: een gesprek met de betrokkene(n) door na te bellen of een afspraak te maken. In een gesprek horen hoe het met iemand gaat, welke behoefte diegene heeft en indien nodig daarop actie ondernemen.
- Daarnaast indien nodig terugkoppelen en nabespreken in het eigen team en aan/met eventuele relevante andere betrokkenen.
- Kijken of en zo ja welke maatregelen nodig zijn om de kans op herhaling te verkleinen.
- Opvang/nazorg wordt verzorgd door:
  - de vaste dienstdoende medewerker of coördinator Vrijwilligers m.b.t. vrijwilligers;
  - de BC-beheerder met betrekking tot vaste medewerkers;
  - indien nodig de verschillende HR-functionarissen of vertrouwenspersoon inschakelen en indien gewenst slachtofferhulp.