

Stappenplan agressie en geweld op het werk

ALS VOORBEREIDING

Stap 1: Inventariseer veiligheidsrisico's en stel normen en beleid vast

- Onderzoek de aanleidingen en de ernst en omvang van eerdere incidenten
- Formuleer normen voor veilig werken en bepaal waar grenzen van acceptabel gedrag liggen
- Onderzoek de (on)veiligheidsbeleving van werknemers en stel een risicoanalyse op
- Weeg af of maatregelen nodig zijn, formuleer beleid en zorg voor breed draagvlak in de organisatie
- Betrek uitdrukkelijk het bestuur en management

Stap 2: Formuleer preventieve maatregelen

- Draag de organisatienormen intern en extern uit. Zet communicatie in voor externe verwachtingen
- Stel gedragsregels, preventieve maatregelen en protocollen vast voor de dagelijkse praktijk
- Schrijf instructies, organiseer trainingen en neem het onderwerp op in bedrijfsopleidingen
- Zorg waar nodig voor actieve beveiliging van personen en/of locaties

Stap 3: Zorg dat de organisatie voorbereid is op incidenten

- Stel instructies en protocollen op voor incidenten en voor adequate melding en registratie daarvan
- Bereid opvang en nazorg van slachtoffers voor. Instrueer collega's voor directe hulp als omstander
- Bepaal een reactie- en sanctiebeleid, ook voor aangifte en schadeverhaal

DOOR HET JAAR HEEN

Stap 4: Voer de voorbereide maatregelen ook daadwerkelijk uit

- Implementeer de voorgenomen maatregelen en protocollen in de organisatie
- Train de medewerkers, instrueer ze en laat ze deelnemen in opleidingen
- Blijf alert op mogelijke dreigingen en scan besluiten en acties op bijbehorende risico's
- Neem oorzaken van agressie weg; verbeter waar nodig en mogelijk de dienstverlening

Stap 5: Communiceer actief met klanten of bezoekers

- Draag de normen, maatregelen en sancties omtrent (on)gewenst gedrag blijvend uit
- Houd rekening met verwachtingen van klanten
- Leg besluiten, beleid en handelwijze aan externe betrokkenen goed uit
- Blijf zo goed mogelijk in gesprek met 'lastige personen'

Stap 6: Treed passend op bij incidenten of bedreiging

- Tracht opkomende incidenten te de-escaleren, corrigeer ongewenst gedrag en laat zo nodig ingrijpen
- Faciliteer de opsporing van dader(s)
- Zorg er voor dat alle incidenten gemeld en geregistreerd worden
- Reageer als organisatie naar de dader(s) en bepaal sancties. Doe zo nodig aangifte
- Overweeg of, en in hoeverre extern wordt gecommuniceerd over incidenten
- Herstel op korte termijn eventuele aangerichte schade en zet nazorg in gang

Stap 7: Controleer op uitvoering en effectiviteit

- Controleer geregeld op correcte uitvoering van het veiligheidsbeleid
- Evalueer regelmatig alle incidenten en onderzoek de effectiviteit van genomen maatregelen
- Herijk periodiek het beleid, de vastgelegde processen en ingestelde maatregelen
- Laat jaarlijks de normen en gedragsregels bekrachtigen, bijv. in plannen en jaarverslagen

Voor meer informatie

Expertisecentrum Veilige Publieke Taak
Lange Voorhout 13, 2514 EA Den Haag
t. (070) 376 57 00
www.evpt.nl, info@evpt.nl

“Agressie en Geweld horen nooit als vanzelf bij een functie...”

Aanpak agressie en geweld op het werk

Iedereen die in het werk contact heeft met mensen maakt wel eens onvrede of boosheid mee. Meestal beperkt zich dat tot gemopper of kwaadheid, maar het kan ook te ver gaan. Onvrede en negatieve emoties kunnen onverwacht omslaan in agressie en geweld. Medewerkers worden dan beledigd, getreiterd of er worden zaken vernield. En soms is het nog erger: dan worden mensen serieus bedreigd of fysiek aangevallen. Lastigvallen of bedreigen, ook via sociale media, kan zelfs langdurig aanhouden. Dat valt allemaal niet te tolereren. Boos zijn mag, maar agressief zijn mag niet. Als werkgever bent u verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving voor uw medewerkers. Wat kunt u doen om uw medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld? Daarover gaat deze flyer en het stappenplan op de achterzijde.

Werknemers mogen ervan uitgaan dat ze hun werk veilig en gerust uit kunnen voeren. Werkgevers zijn wettelijk verplicht om voor hun medewerkers een veilige werkomgeving te creëren. De meeste werkgevers willen graag aan die verplichting voldoen, maar organisaties weten niet altijd goed waar te beginnen of wat te doen. Om werkgevers behulpzaam te zijn heeft het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (eVPT) in opdracht van, en in samenwerking met het ministerie van BZK een aanpak voor agressie en geweld ontwikkeld. Deze aanpak – hier in de vorm van een stappenplan – is geschikt voor organisaties in de publieke en in de private sector.

Aanpak

Een zinvolle aanpak van agressie en geweld richt zich om te beginnen op de *preventie* van agressie en geweld: elk incident dat wordt voorkomen bespaart medewerkers en de organisatie leed, productieverlies en onnodige kosten. Communicatie is daarvoor een sleutelwoord. Maak daarom duidelijke afspraken met al uw medewerkers, maar ook met uw klanten en bezoekers. Zo weet iedereen wat van de ander verwacht mag worden.

Maar agressie is niet altijd 100% te voorkomen. Soms gaat het toch mis en vinden incidenten plaats. Een duidelijke analyse is dan op zijn plaats: Wat speelt er in de organisatie? Welke risico's kunnen bij ons optreden? Hoe vaak, waar en bij wie vinden incidenten plaats?

Op basis van deze analyse kunt u aan de slag gaan en voor uw organisatie de juiste maatregelen nemen.

Een aanpak van agressie en geweld zal altijd maatwerk blijven. Het stappenplan op de achterzijde helpt u daarbij om uw beleid op dit gebied systematisch te toetsen en uw aanpak in een logische volgorde en op samenhangende wijze daadwerkelijk uit te breiden.

'Acht maatregelen'

Om landelijke uniformiteit in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen, heeft het ministerie van BZK al eerder een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld laten ontwikkelen. Hierin staan acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid.

De acht maatregelen zijn:

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.
2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

De 'acht maatregelen' zijn integraal in het stappenplan op de achterzijde verweven.

De aanpak van agressie en geweld zal altijd cyclisch zijn: beleid past zich met ervaringen en doorgaande ontwikkelingen aan en behoeft na evaluatie veelal aanscherping. Ook dat is in de aanpak opgenomen.

Voor meer informatie

Expertisecentrum Veilige Publieke Taak
Lange Voorhout 13, 2514 EA Den Haag
t. (070) 376 57 00
www.evpt.nl, info@evpt.nl