

Bijlage Stappenplan Agressie en geweld

Actie 1. Risico's inventariseren en wegen

Actie 2. Medewerkers betrekken

Door de medewerkers te betrekken bij het opstellen en invoeren van het veiligheidsbeleid creëer je draagvlak.

- Bepaal welke medewerkers je bij het traject betreft.
- Bepaal op welke manier je hen betreft.
- Geef de preventiemedewerker een sturende rol.
- Bespreek met hen de te volgen route.
- Bepaal een tijdpad.
- Bepaal samen op welke manier de maatregelen intern en extern bekend worden gemaakt.
- Bepaal wie het veiligheidsbeleid opstelt en wie er betrokken zijn bij de invoering ervan.

Actie 3. Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging betrekken

De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht bij het invoeren, wijzigen of intrekken van een beleid of regeling op het gebied van agressie en geweld.

Actie 4. De verantwoordelijkheden beleggen

- Benoem een portefeuillehouder binnen de leiding (meestal hoofd P&O of directeur/bestuurder).
- Wijs een preventiemedewerker aan die onder andere als taak heeft het verzamelen van incidenten en het attenderen en adviseren van collega's op/over onveilige situaties.
- Stel taken en verantwoordelijkheden vast.
- Maak van de veiligheid bij het uitvoeren van het werk een collectieve verantwoordelijkheid.

Actie 5. Normen en maatregelen vertalen

Stel met instemming van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging protocollen of werkvoorschriften op hoe medewerkers dienen op te treden in een dreigende situatie of na een incident.

- [Voorbeeld Huisregels bij binnen locaties - Gemeente Amsterdam](#)

- [BOA beleid in 10 hoofdpunten – Staatsbosbeheer](#)

Actie 6. Concrete doelen vaststellen

Om de aanpak haalbaar te maken is het belangrijk om verschillende activiteiten te koppelen aan concrete, haalbare en meetbare doelen.

Actie 7. Specifieke maatregelen beschrijven, prioriteren en uitvoeren

Actie 8. Normen uitdragen

Bekendheid geven aan de protocollen, werkvoorschriften, normen en maatregelen is een eerste voorwaarde voor (het creëren van) draagvlak en daarmee voor het slagen van de acties. Leg de normen en de maatregelen daarom uit aan de medewerkers en instrueer hen hoe te handelen.

Maak de huisregels waar mogelijk bekend bij klanten en/of bezoekers en bepaal hoe deze binnen en buiten de organisatie te communiceren en uit te dragen.

Actie 9. Voorlichten en trainen

Actie 10. Periodieke evaluatie en bijsturing