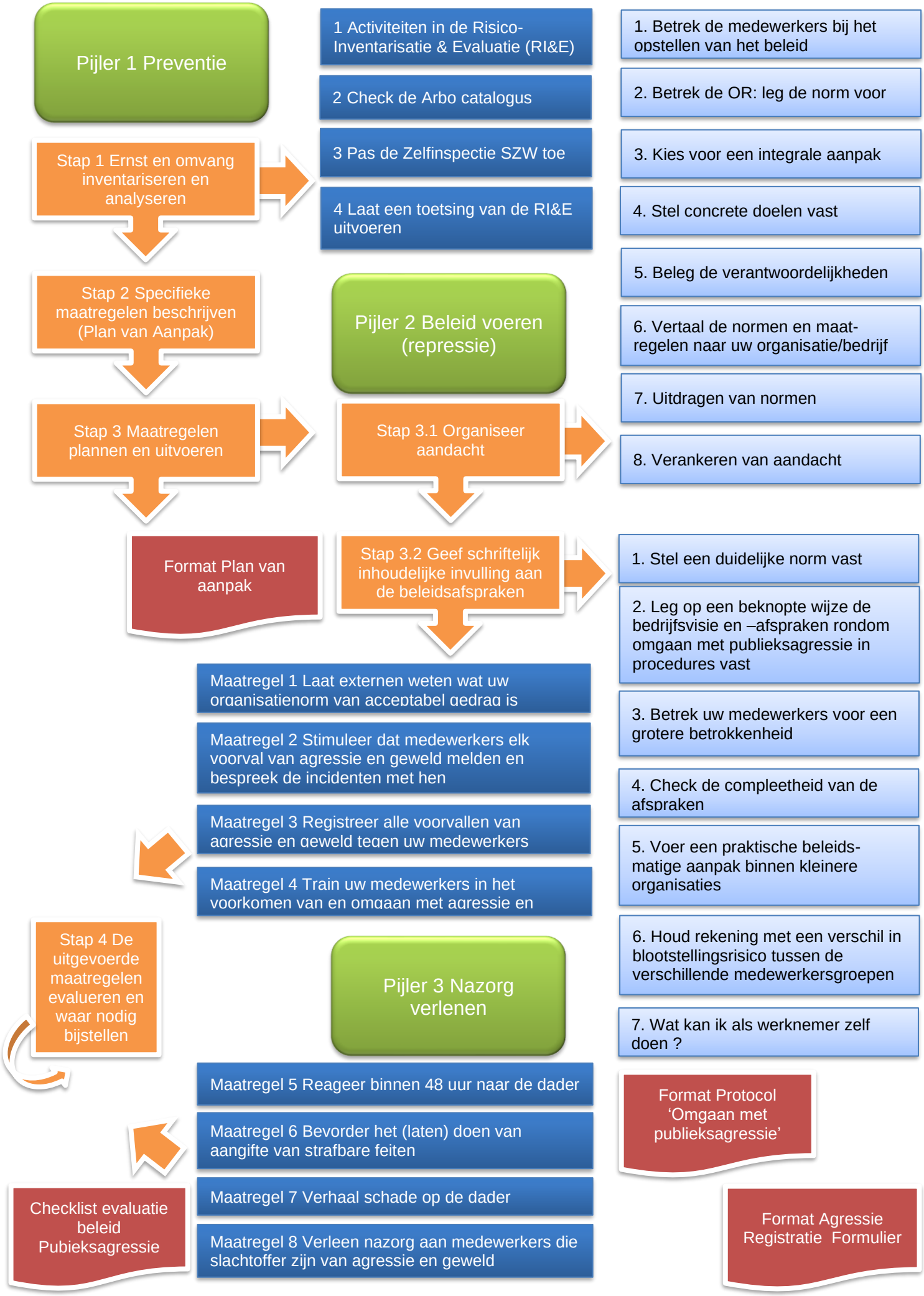
Pijler 1 Preventie
Stap 1 Ernst en omvang inventariseren en analyseren
Stap 2 Specifieke maatregelen beschrijven (Plan van Aanpak)
Stap 3 Maatregelen plannen en uitvoeren
Format Plan van aanpak
Stap 4 De uitgevoerde maatregelen evalueren en waar nodig bijstellen
Checklist evaluatie beleid Pubieksagressie
1 Activiteiten in de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)
2 Check de Arbo catalogus
3 Pas de Zelfinspectie SZW toe
4 Laat een toetsing van de RI&E uitvoeren
Pijler 2 Beleid voeren (repressie)
Stap 3.1 Organiseer aandacht
1. Betrek de medewerkers bij het opstellen van het beleid
2. Betrek de OR: leg de norm voor
3. Kies voor een integrale aanpak
4. Stel concrete doelen vast
5. Beleg de verantwoordelijkheden
6. Vertaal de normen en maat-regelen naar uw organisatie/bedrijf
7. Uitdragen van normen
8. Verankeren van aandacht
Stap 3.2 Geef schriftelijk inhoudelijke invulling aan de beleidsafspraken
1. Stel een duidelijke norm vast
2. Leg op een beknopte wijze de bedrijfsvisie en –afspraken rondom omgaan met publieksagressie in procedures vast
3. Betrek uw medewerkers voor een grotere betrokkenheid
4. Check de compleetheid van de afspraken
5. Voer een praktische beleids-matige aanpak binnen kleinere organisaties
6. Houd rekening met een verschil in blootstellingsrisico tussen de verschillende medewerkersgroepen
7. Wat kan ik als werknemer zelf doen ?
Format Protocol 'Omgaan met publieksagressie'
Format Agressie Registratie Formulier
Maatregel 1 Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is
Maatregel 2 Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden en bespreek de incidenten met hen
Maatregel 3 Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw medewerkers
Maatregel 4 Train uw medewerkers in het voorkomen van en omgaan met agressie en
Pijler 3 Nazorg verlenen
Maatregel 5 Reageer binnen 48 uur naar de dader
Maatregel 6 Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten
Maatregel 7 Verhaal schade op de dader
Maatregel 8 Verleen nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn van agressie en geweld