

Een visie over agressie en geweld beschrijft wat agressie en geweld inhoud, wat het bedrijf ervan vindt en waar het naar toe wil. Door een gecommuniceerde visie weet iedereen wat wel en niet acceptabel is en hoe hij kan omgaan met agressie en geweld. Een visie is het vertrekpunt voor beleid. In een beleidsmatige aanpak beschrijf je hoe betrokkenen in een herkenbare cyclus kunnen werken aan verbetering.

### **Voordelen:**

- Iedere medewerker, vast of tijdelijk, kent de visie en het beleid voor agressie en geweld, en weet wat de afspraken zijn bij incidenten.
- Door het thema regelmatig onder de aandacht te brengen, blijft het bespreekbaar en kun je met de feedback van de medewerkers je bedrijfsvoering op agressie en geweld verder verbeteren.

### **Tips voor leidinggevenden:**

- Zet eerst een visie op papier met daarin omschreven:
  - wat is agressie en geweld van gasten;
  - wat is de intentie van het bedrijf (bijv. wij tolereren geen enkele vorm van agressie en geweld en gaan respectvol om met onze klanten en bezoekers);
  - waar willen wij als bedrijf naar toe?
- Een beleidsmatige aanpak is een praktische uitwerking van de visie. Hierin beschrijf je hoe je systematisch je doel wilt bereiken. De wettelijke basis hiervoor is de RI&E. Basiselementen van een systematische aanpak zijn:
  - Inventariseren van agressie en geweld <sup>[1]</sup>;
  - Beschrijven van de maatregelen die je neemt (de catalogus is hiervoor een goede inspiratiebron);
  - Uitvoeren van de maatregelen;
  - Evalueren.
- Betrek medewerkers (eventueel georganiseerd in een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging) bij het ontwikkelen van de visie en het beleid. Dit creëert draagvlak om het beleid toe te passen.
- Maak het beleid aan iedere (nieuwe) medewerker bekend. Maak het een vast onderdeel van het inwerkprogramma en zorg dat het beleid voor iedereen beschikbaar is.
- Evalueer het beleid regelmatig, tenminste aan de hand van de vragen: Welke maatregelen hadden het gewenste effect? Wat kan verbeterd worden?
- Maak een draaiboek over ongewenst en agressief gedrag <sup>[2]</sup>.
- Gebruik eventueel inbreng van het incidentenregistratieformulier <sup>[3]</sup> voor de evaluatie.

### **Tips voor medewerkers:**

- Het is belangrijk dat je weet wat het beleid is over agressie en geweld. Als je onderstaande vragen kan beantwoorden ben je daar al een heel eind mee op weg. Weet je iets niet? Vraag het je leidinggevende.
  - Wat is bij jullie het beleid over agressie en geweld?
  - Welke regels en afspraken zijn er bij jullie over agressie en geweld?
  - Wat doe je als ongewenst gedrag je overkomt?
- Is het je niet duidelijk wat je moet doen als jou agressie en geweld overkomt? Kijk dan bij de algemene richtlijn agressie voor medewerkers <sup>[4]</sup>.

### **Aandachtspunten:**

- Beleid is een papieren tijger als het in de la blijft liggen of als er geen budget beschikbaar komt voor noodzakelijke investeringen.
- Bij het opstellen en wijzigen van beleid is instemming van de OR/PvT nodig.

### **Bijlagen:**

 Draaiboek Ongewenst en agressief gedrag <sup>[5]</sup>

 [Incident Registratieformulier](#) [6]

 [Richtlijn voor medewerkers](#) [7]

---

#### Links

[1] <https://develop8.dearbocatalogus.nl/beleidsmaatregel/kennis-over-agressie-en-geweld> [2]

[https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/draaiboek\\_ongewenst\\_en\\_agressief\\_gedrag.pdf](https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/draaiboek_ongewenst_en_agressief_gedrag.pdf) [3]

[https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/incident\\_registratieformulier.pdf](https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/incident_registratieformulier.pdf) [4]

[https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/richtlijn\\_voor\\_medewerkers.pdf](https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/richtlijn_voor_medewerkers.pdf) [5]

[https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/draaiboek\\_ongewenst\\_en\\_agressief\\_gedrag.pdf](https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/draaiboek_ongewenst_en_agressief_gedrag.pdf) [6]

[https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/incident\\_registratieformulier.pdf](https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/incident_registratieformulier.pdf) [7]

[https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/richtlijn\\_voor\\_medewerkers.pdf](https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/richtlijn_voor_medewerkers.pdf)