

WEGWIJZER AGRESSIE DOOR DERDEN

INLEIDING

VERANTWOORDING

Agressie op de werkvloer is een hardnekkig probleem in onze samenleving. Een op de vier werknemers krijgt te maken met agressie door derden (klanten, patiënten, leerlingen etc.). De gevolgen kunnen ernstig zijn. Niet alleen voor de direct betrokkene, maar ook voor zijn of haar directe omgeving, de organisatie en de maatschappij.

De Wegwijzer Agressie door derden helpt werkgevers en werknemers **stapsgewijs bij de aanpak** van agressie door derden.

Meer informatie over agressie op het werk? **Ga naar 1.**
Agressie aanpakken? **Ga naar 2.**

1

**WAT IS
AGRESSIE DOOR DERDEN?**

**WAT KUN JIJ DOEN AAN
AGRESSIE DOOR DERDEN?**

2

WAT IS AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

WAT IS AGRESSIE DOOR DERDEN?

GEVOLGEN

(H)ERKEN AGRESSIE DOOR DERDEN

Er is sprake van 'agressie door derden', als een medewerker of leidinggevende door iemand van buiten de organisatie (de agressor) (non)verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, in verband met het werk.

DE AGRESSOR IS:

Een agressief persoon die niet werkzaam is bij je organisatie, maar met wie je via je werk wel in contact komt. Bijvoorbeeld een klant, cliënt, patiënt, leerling of hun familie, vrienden en kennissen.

DE VOLGENDE VORMEN VAN AGRESSIE ZIJN TE ONDERSCHIEDEN:

Frustratie agressie

Het agressieve gedrag is een uiting van frustratie; het is een emotionele uitbarsting door (een opeenstapeling van) negatieve ervaring(en).

Instrumentele of doel-gerichte agressie

Agressief gedrag wordt ingezet als middel om een bepaald doel te bereiken; het is er op gericht macht te krijgen over de ander.

Agressie onder invloed van middelengebruik of een psychische stoornis

Agressief gedrag vindt plaats onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen en/of een psychische stoornis

DE AGRESSOR MAAKT GEBRUIK VAN (EEN COMBINATIE VAN):



Woorden (verbaal)

gesproken (face-to-face of per telefoon) / geschreven (per brief, e-mail, sms, social media)



Gebaren, gezichts-uitdrukkingen (non-verbaal)



Direct lichamelijk contact (fysiek)



Objecten, wapens

WAT IS AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

WAT IS AGRESSIE
DOOR DERDEN?

GEVOLGEN

(H)ERKEN AGRESSIE
DOOR DERDEN

Agressie door derden kan ernstige gevolgen hebben. Niet alleen voor de direct betrokkene, maar ook voor zijn of haar directe omgeving (zoals collega's, leidinggevende, familie, vrienden), de organisatie en de maatschappij.

HET KAN LEIDEN TOT:

- Verminderd functioneren
(minder betrokkenheid en plezier in het werk, verminderde cognitieve prestaties zoals gebrek aan concentratie en verminderde coördinatie, vermijdingsgedrag)
- Fysiek letsel
- Psychische klachten en negatieve emoties bij werknemer(s) en hun directe omgeving
(zoals stress klachten, burn-out klachten, depressieve klachten, gevoelens van kwetsbaarheid, machteloosheid, angst en onveiligheid)
- Materiële schade
(gebouw, meubilair, vervoersmiddelen, materiaal enz.)

WAT WEER KAN LEIDEN TOT:

- Ziekteverzuim
- Arbeidsongeschiktheid
- Toename personeelsverloop
- Kosten voor afhandeling incidenten
(onderzoek, registratie, aangifte etc.)
- Imagoschade
- Lagere kwaliteit van dienstverlening

WAT IS AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

WAT IS AGRESSIE
DOOR DERDEN?

GEVOLGEN

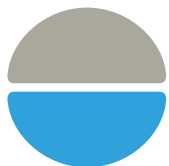
(H)ERKEN AGRESSIE
DOOR DERDEN

Als jij, je collega, je werknemer, je leidinggevende wordt geconfronteerd met agressief gedrag, zoals:

schelden • vloeken • treiteren • achtervolgen • krabben • bijten • vals beschuldigen • schoppen • slaan
fysiek hinderen • schreeuwen • vernielen van voorwerpen • (be)dreigen • diefstal van eigendommen • spugen
verwensingen uiten • chanteren • onder druk zetten • seksuele intimidatie • trekken • gooien met voorwerpen
vernederen • geven van een kopstoot • vastgrijpen • duwen • stalken • verwonden met een object/wapen

Door: een cliënt, klant, patiënt, leerling (of hun familie en vrienden), of iemand anders van buiten de organisatie

DAN IS ER SPRAKE VAN AGRESSIE DOOR DERDEN EN DUS EEN ONACCEPTABELE SITUATIE!



Nu weet je wat agressie door derden inhoudt.
Maar wat kan je er aan doen binnen jouw organisatie?

GA DOOR NAAR WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

1

2

Je zit nu in stap:

Kies wat in jouw situatie van toepassing is en kijk wat jij kunt doen!

MAAK EEN KEUZE:

IK BEN WERKGEVER

1. Zicht op risico's
2. Bedrijfsvoering optimaliseren
3. Een agressieprotocol
4. Voorlichting en training
5. Technische en bouwkundige maatregelen
6. Actualiseer de aanpak regelmatig

IK BEN WERKNEMER

1. Woon voorlichtings-bijeenkomsten bij en neem deel aan trainingen
2. Weet wat de organisatie-norm is en ken de procedures
3. Hoe staat het met de aanpak van agressie door derden in mijn organisatie? Check het!
4. Een agressie-incident meegemaakt? Meld het altijd!

IK BEN SLACHTOFFER OF GETUIGE

Ik ben slachtoffer of getuige geweest van een voorval van agressie, wat kan ik doen?

**WAT ZIJN
AANDACHTS-
PUNTEN
BIJ DE
AANPAK?**

MEER INFORMATIE: **HIER** vind je nuttige links naar meer informatie en hulpmiddelen om agressie door derden aan te pakken.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

Kies wat in jouw situatie van toepassing is en kijk wat jij kunt doen!

MAAK EEN KEUZE:

IK BIJ
WERK

1. Zich
2. Bedr
optir
3. Een
4. Voor
5. Tech
bouw
maa
6. Actu
rege

WAT ZIJN AANDACHTSPUNTEN BIJ DE AANPAK?

Draagvlak in de organisatie

- ☐ Betrek (een afvaardiging van) medewerkers bij de aanpak
- ☐ Betrek de OR

Inbedding in de organisatie

- ☐ Maak het veiligheidsbeleid onderdeel van het personeel- en arbeidsomstandighedenbeleid
- ☐ Neem de aanpak op in bijvoorbeeld het jaarplan, de begroting, ziekteverzuimcijfers, RI&E.
- ☐ Neem de aanpak op in de normale werkprocessen (werkinstructies, functioneringsgesprekken, werkoverleg, introductieprogramma voor nieuwe medewerkers)

Taken en verantwoordelijkheden

- ☐ Stel (met elkaar) steeds vast wie waarvoor verantwoordelijk is en leg dit goed vast (duidelijk, makkelijk vindbaar)

KADER SLUITEN ✕

MEER INFORMATIE: **HIER** vind je nuttige links naar meer informatie en hulpmiddelen om agressie door derden aan te pakken.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

**IK BEN
WERKGEVER**

**IK BEN
WERKNEMER**

**IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE**

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

Zicht op risico's

2.

Bedrijfsvoering
optimaliseren

3.

Een agressie-
protocol

4.

Voorlichting
en training

5.

Technische en
bouwkundige
maatregelen

6.

Actualiseer de
aanpak regelmatig

Deze maatregelen zijn onder meer gebaseerd op punten waarop de [Inspectie SZW](#) let en op het [stappenplan](#) van het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van BZK. Zie ook de [zelfinspectie](#) agressie en geweld Inspectie SZW. Hier kun je nagaan hoe het staat met de huidige aanpak van je organisatie en zicht krijgen op verbetermogelijkheden.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

Zicht op risico's

2.

Bedrijfsvoering
optimaliseren

3.

Een agressie-
protocol

4.

Voorlichting
en training

5.

Technische en
bouwkundige
maatregelen

6.

Actualiseer de
aanpak regelmatig

Zijn de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

In hoeverre komt agressie door derden voor in jouw organisatie? Om hier meer zicht op te krijgen is het goed agressie een terugkerend gespreksonderwerp te maken, bijvoorbeeld tijdens (een van de) de verschillende overlegvormen die je organisatie kent. Stimuleer ook dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden en registreer alle voorvallen van agressie en geweld. Zie ook: [Incidenten melden, registreren en analyseren](#)

Daarnaast kan je:

- een analyse laten uitvoeren van de belangrijkste risicofactoren in de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld met behulp van **GAIA**
- de risico's op agressie vastleggen in een [risico-inventarisatie en -evaluatie \(RI&E\)](#). Hierin benoem je alle situaties, locaties en momenten die een risico op agressie en geweld met zich mee kunnen brengen. Op basis hiervan kan je maatregelen formuleren om de risico's uit te sluiten of te beperken. Met een tijdpad voor de uitvoering neem je die maatregelen vervolgens op in je plan van aanpak.
- **vragen over agressie door derden** opnemen in bijvoorbeeld het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO).

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

KADER SLUITEN ✕

GAIA (GEWELD ANALYSE INTEGRALE AANPAK)

GAIA is een methodiek voor systematische analyse van (bijna) geweldsincidenten, op basis waarvan werkgevers effectieve preventiemaatregelen kunnen identificeren. Via GAIA worden knelpunten in organisaties, die agressie in de hand werken, opgespoord en aangepakt. Het voorkómen van toekomstige incidenten staat hierbij centraal (primaire preventie). Een GAIA-analyse kan in zeer korte tijd worden uitgevoerd door een gekwalificeerde GAIA-consulent. Het omvat onder meer een workshop met verschillende medewerkers uit de organisatie, die een dagdeel beslaat. GAIA is primair bedoeld voor dienstverlenende organisaties, waarbij het contact met cliënten centraal staat. De methode is door TNO ontwikkeld, geïnspireerd op de Tripod-systematiek voor onderzoek naar bedrijfsongevallen.

Zie [dit filmpje](#) voor meer informatie over GAIA

Voor meer informatie over GAIA kunt u contact opnemen via PSA-tools@tno.nl.

- een
- de risico's op agressie vastleggen in een [risico-inventarisatie en -evaluatie \(RI&E\)](#). Hierin benoem je alle situaties, locaties en momenten die een risico op agressie en geweld met zich mee kunnen brengen. Op basis hiervan kan je maatregelen formuleren om de risico's uit te sluiten of te beperken. Met een tijdpad voor de uitvoering neem je die maatregelen vervolgens op in je plan van aanpak.
- [vragen over agressie door derden](#) opnemen in bijvoorbeeld het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO).

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

VRAGEN OVER AGRESSIE DOOR DERDEN

Zie voor vragen over agressie door derden de vragen uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden ([NEA](#)).

Door de vragen uit de NEA te gebruiken is het mogelijk uw organisatie te vergelijken met andere organisaties. Zie hiervoor de [NEA benchmarktool](#).

KADER SLUITEN ✕

Daarnaast kan je:

- een analyse laten uitvoeren van de belangrijkste risicofactoren in de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld met behulp van **GAIA**
- de risico's op agressie vastleggen in een [risico-inventarisatie en -evaluatie \(RI&E\)](#). Hierin benoem je alle situaties, locaties en momenten die een risico op agressie en geweld met zich mee kunnen brengen. Op basis hiervan kan je maatregelen formuleren om de risico's uit te sluiten of te beperken. Met een tijdpad voor de uitvoering neem je die maatregelen vervolgens op in je plan van aanpak.
- **vragen over agressie door derden** opnemen in bijvoorbeeld het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO).

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

1

2

Je zit nu in stap:

**IK BEN
WERKGEVER**

**IK BEN
WERKNEMER**

**IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE**

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

Zicht op risico's

2.

Bedrijfsvoering
optimaliseren

3.

Een agressie-
protocol

4.

Voorlichting
en training

5.

Technische en
bouwkundige
maatregelen

6.

Actualiseer de
aanpak regelmatig

Aandacht voor de organisatie van het werk en de werkprocessen

Zorg dat de kwaliteit van je product en/of dienstverlening op orde is

Zorg voor een goede klachtenregeling

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

AANDACHT VOOR DE ORGANISATIE VAN HET WERK EN DE WERKPROCESSEN

KADER SLUITEN ✕

Om het risico op agressievoorvallen zoveel als mogelijk te beperken is het goed aandacht te hebben voor **de organisatie van het werk en het verloop van de werkprocessen**. Stress maakt het bijvoorbeeld lastiger om klantvriendelijk te blijven. Voorkom dan ook een *hoge werkdruk*, met stress als gevolg. Zorg ook dat *verstoringen in het werk* zoveel als mogelijk worden beperkt. Verstoringen vergroten de kans op het maken van fouten. Verder kun je denken aan het aanbieden van voldoende *opleidings- en ontwikkelmogelijkheden*. Betrek medewerkers bij het inventariseren van knelpunten en het bedenken van oplossingen.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

KADER SLUITEN ✕

ZORG DAT DE KWALITEIT VAN JE PRODUCT EN/OF DIENSTVERLENING OP ORDE IS

Je kunt risico's zoveel als mogelijk beperken door er voor te **zorgen dat de kwaliteit van je product en/of dienstverlening op orde is. Breng knelpunten in de dienstverlening in kaart en verhelp deze knelpunten.**

Deze knelpunten kunnen zitten in bijvoorbeeld onvoldoende communicatie, verkeerde verwachtingen scheppen, onduidelijke of ontbrekende procedures, slecht functionerende informatiesystemen. Een niet goed verlopende dienstverlening frustreert. Denk aan lange wachtrijen en wachttijden, van het kastje naar de muur worden gestuurd, een niet goed doorgekomen afspraak. Door deze knelpunten te verhelpen wordt het risico op frustratie en daarmee het risico op agressie verkleind. Vraag actief na waar medewerkers tegenaan lopen en stimuleer dat knelpunten worden gemeld en opgelost.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

ZORG VOOR EEN GOEDE KLACHTENREGELING

Ook **een goede klachtenregeling** is belangrijk. Verstrekt je organisatie tijdige, correcte en begrijpelijke informatie als er iets verkeerd of niet volgens afspraak verloopt? Gaat je organisatie zorgvuldig om met klachten van klanten? Gebruikt je organisatie klachten en suggesties om de kwaliteit te verbeteren?

KADER SLUITEN ✕

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

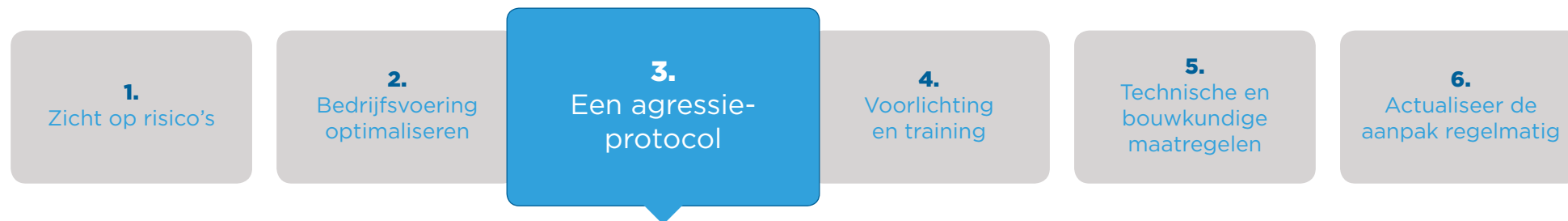
2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:



Heeft jouw organisatie een protocol voor agressie en geweld?

Zorg ervoor dat je alle gemaakte afspraken ergens vastlegt. Dit kan bijvoorbeeld in een agressieprotocol. In het agressieprotocol kan je beschrijven wat de organisatienorm is, wat de afspraken zijn over melden en registreren en over de afhandeling van een agressievoorval (de nazorg, praktische ondersteuning, aanpakken van de dader, etc.). Zorg dat het protocol goed toegankelijk is en dat iedereen er van op de hoogte is. Dit kan door het te noemen in het werkoverleg, maar bijvoorbeeld ook tijdens een informatiebijeenkomst, via intranet, mail en/of via posters e.d.. Herhaal dit regelmatig zodat het niet verwatert en ook nieuwe medewerkers er van op de hoogte zijn.

Welke onderdelen mogen niet ontbreken in het protocol? Klik hier voor meer informatie:

Norm en grenzen bepalen

Een adequate alarmprocedure

Incidenten melden en registreren

Opvang en nazorg

Huisregels voor derden

Pak de dader(s) aan

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

KADER SLUITEN ✕

NORM EN GRENZEN BEPALEN

Iedereen beleeft, interpreteert, hanteert en normeert agressie en geweld op zijn eigen manier. Toch is **een uniform organisatiestandpunt** gewenst over welk gedrag niet wordt geaccepteerd. Een organisatiestandpunt is nodig om de grens in- en extern te bepalen en te borgen. Juist door de organisatienorm duidelijk en eenduidig te stellen, voorkom je dat medewerkers denken dat agressie 'erbij hoort', of hun eigen normen gebruiken en hiermee verschillende signalen naar de cliënt geven. Het is belangrijk dat iedereen in organisatie de organisatienorm van acceptabel gedrag kent en hanteert. **Bespreek daarom met elkaar wat deze organisatienorm is;** welk gedrag van derden accepteert de organisatie wel en welk gedrag accepteert de organisatie niet.

Om vast te stellen welke grenzen jouw organisatie hanteert, zijn de volgende uitgangspunten essentieel:

- agressie en geweld worden niet getolereerd;
- de persoonlijke veiligheid van de medewerker staat altijd voorop.

Zorg voor een
duidelijke,
eenduidige
organisatienorm

Norm en grenzen bepalen

Een adequate alarmprocedure

Incidenten melden en registreren

Opvang en nazorg

Huisregels voor derden

Pak de dader(s) aan

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

KADER SLUITEN ✕

INCIDENTEN MELDEN EN REGISTREREN

Om agressie en geweld (een volgende keer) te voorkomen en te beperken, is het belangrijk dat je inzicht hebt in de omvang van de problematiek binnen je organisatie. Het **altijd melden en registreren van incidenten** is daarom belangrijk. Ook is het belangrijk om te beoordelen of bepaalde maatregelen effect hebben. Ten slotte kan het registreren van incidenten als hulpmiddel dienen om de afhandeling van incidenten te bewaken.

MELDEN IS het bekend maken van een voorval van agressie en geweld, door slachtoffer of getuige van het voorval, bij degene die in de organisatie hiervoor is aangewezen.

REGISTREREN IS het vastleggen van voorvallen, gemeld door slachtoffer of getuige.

Bespreek met elkaar op welke wijze (wat, wanneer en waar) jullie agressief gedrag melden. Wees daarbij ook duidelijk over wat er vervolgens met de melding wordt gedaan (wie doet dan wat?). Hiermee waarborg je dat bij een melding (direct) gepaste maatregelen worden getroffen om de agressie te de-escaleren en gepaste (na)zorg wordt geboden aan de betrokkenen.

Voor het registreren zou je een goed toegankelijk en gebruiksvriendelijk (digitaal) registratiesysteem kunnen gebruiken zodat voorvallen daarin kunnen worden geregistreerd. Door registratie ontstaat inzicht in de risico's waardoor het veiligheidsbeleid zo nodig kan worden aangepast. **Analyseer (met elkaar) de agressie-incidenten en breng de risico's in kaart (risicovolle situaties, locaties, momenten en personen).** Bespreek de resultaten van de analyse en de maatregelen die daaruit voortvloeien met je medewerkers.

Stimuleer
het melden
van incidenten

Leg de
voorvallen vast

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

KADER SLUITEN ✕

HUISREGELS VOOR DERDEN

Zijn er huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?

Uit de organisatienorm kan je huis-/gedragsregels voor derden (bezoekers, cliënten etc.) afleiden. Maak daarover met elkaar afspraken. In deze huisregels moet duidelijk staan welk gedrag wel en welk gedrag niet van hen wordt geaccepteerd. Wat niet wordt getolereerd, geldt natuurlijk ook voor contacten aan de telefoon, in het e-mailverkeer en bij (huis)bezoek. Geef helder aan wat de bezoeker, cliënt van je organisatie mag verwachten en wat je organisatie van de bezoeker, cliënt verwacht.

Communiceer de vastgestelde huis-/gedragsregels, via bijvoorbeeld posters, brochures of bij een eventueel intakegesprek met de cliënt. Laat ook weten welke maatregelen of sancties volgen op het overtreden ervan. Wees hier heel duidelijk in.

Spreek af welk
gedrag niet wordt
getolereerd

Communiceer de
huisregels

Norm en grenzen bepalen

Een adequate alarmprocedure

Incidenten melden en registreren

Opvang en nazorg

Huisregels voor derden

Pak de dader(s) aan

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

EEN ADEQUATE ALARMPROCEDURE

Is er een adequate alarmprocedure?

Bespreek met elkaar wat er in het geval van alarm gebeurt en door wie. Met een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure waarborg je dat een medewerker snelle en adequate assistentie krijgt als hij of zij alarm slaat. Deze assistentie kan bijvoorbeeld worden verleend door collega's, leidinggevenden, beveiligingsmedewerkers of de politie. Maak hierover duidelijke afspraken met elkaar.

KADER SLUITEN ✕

informatiebijeenkomst, via intranet, mail en/of via posters e.d.. Hernaal dit regelmatig zodat het niet verwaterd en ook nieuwe medewerkers er van op de hoogte zijn.

Welke onderdelen mogen niet ontbreken in het protocol? Klik hier voor meer informatie:

Norm en grenzen bepalen

Een adequate alarmprocedure

Incidenten melden en registreren

Opvang en nazorg

Huisregels voor derden

Pak de dader(s) aan

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

KADER SLUITEN ✕

OPVANG- EN NAZORG

Zijn er afspraken over opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

Bespreek met elkaar wat er moet gebeuren na een agressievoorval.

Spreek af hoe, door of namens de leiding, aan slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning wordt verleend en hoe de nazorg is geregeld.

Spreek bijvoorbeeld af dat de direct leidinggevende de werknemer vertelt welke professionele hulp mogelijk is (bijvoorbeeld de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfspsycholoog) en dat hij/zij hiervan contactgegevens geeft. Praktische ondersteuning kan bijvoorbeeld zijn: het aanbieden van andere (tijdelijke) werkzaamheden, het vergoeden van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie. Maak duidelijke afspraken met interne en externe partijen over de opvang en praktische ondersteuning.

Spreek af hoe
praktische onder-
steuning en nazorg
wordt verleend.

Maak afspraken met
interne en externe
partijen over
praktische onder-
steuning en nazorg

Norm en grenzen bepalen

Een adequate alarmprocedure

Incidenten melden en registreren

Opvang en nazorg

Huisregels voor derden

Pak de dader(s) aan

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

PAK DE DADER(S) AAN

Is er een [regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?](#)

Bespreek met elkaar hoe de dader(s) worden aangepakt. Spreek af welke acties je richting de dader(s) onderneemt, afhankelijk van de ernst van het incident.

Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie heeft gebruikt. Bij de acties kan het bijvoorbeeld gaan om het geven van een waarschuwing(sbrief), het opleggen van een toegangsverbod, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie en het verhalen van de geleden schade op de dader. Maak hierover duidelijke afspraken met interne en externe partijen.

KADER SLUITEN ✕

[Bevorder het \(laten\) doen van aangifte van strafbare feiten.](#)

[Verhaal de schade op de dader.](#)

Welke onderdelen mogen niet ontbreken in het protocol? Klik hier voor meer informatie:

Norm en grenzen bepalen

Een adequate alarmprocedure

Incidenten melden en registreren

Opvang en nazorg

Huisregels voor derden

Pak de dader(s) aan

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

**IK BEN
WERKGEVER**

**IK BEN
WERKNEMER**

**IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE**

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

Zicht op risico's

2.

Bedrijfsvoering
optimaliseren

3.

Een agressie-
protocol

4.

Voorlichting
en training

5.

Technische en
bouwkundige
maatregelen

6.

Actualiseer de
aanpak regelmatig

Krijgen medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?

Geef voorlichting aan (nieuwe) medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld over de risico's en de maatregelen in uw organisatie. Bied hen zo nodig instructies en/of trainingen aan in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld, zodat zij weten hoe ze kunnen handelen. Bied ook voorlichting over de mogelijke gevolgen van agressie en de opvang en nazorg in de organisatie. Periodieke training helpt medewerkers professioneel om te gaan met agressie en geweld, het te beperken of te voorkomen. Stem de training af op de organisatie en de organisatienorm. Herhaal de instructies en trainingen zo vaak als nodig.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

Zicht op risico's

2.

Bedrijfsvoering
optimaliseren

3.

Een agressie-
protocol

4.

Voorlichting
en training

5.

Technische en
bouwkundige
maatregelen

6.

Actualiseer de
aanpak regelmatig

Zijn er voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

Beperk risicovolle situaties zoveel als mogelijk door de benodigde bouwkundige en technische voorzieningen te treffen.

Zorg in elk geval voor goed verlichte, open, verzorgde, overzichtelijke ruimten. Bij de inrichting van de ruimte voor sociale veiligheid kan je je laten leiden door het Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) concept. De principes hiervan zijn samengevat in de vuistregel ZETA: Zichtbaarheid, Eenduidigheid, Toegankelijkheid en Aantrekkelijkheid.

- **Zichtbaarheid:** de mate waarin gebruikers van de ruimte gezien en gehoord worden, maar ook de mate waarin zij zelf hun omgeving goed kunnen zien.
- **Eenduidigheid:** de mate waarin de omgeving helder is vormgegeven zodat gebruikers zich kunnen oriënteren op waar ze zich bevinden en hoe ze komen waar ze heen willen.
- **Toegankelijkheid:** de mate waarin een ruimte te bereiken is voor haar gewenste gebruikers, te gebruiken is voor het doel waarvoor zij bestemd is en ook weer te verlaten is.
- **Aantrekkelijkheid:** de mate waarin een omgeving wordt ervaren als prettig om in te verblijven.

Eigenaarschap

Natuurlijk toezicht

Is er een goed werkend alarmsysteem?

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

EIGENAARSCHAP

KADER SLUITEN ✕

Als de ruimte zo is ingericht dat je bij binnenkomst het gevoel krijgt dat de ruimte van iemand is, gedraag je je anders dan wanneer de ruimte van niemand lijkt te zijn. Gebruikers van een heel nette ruimte zullen die ruimte eerder netjes houden omdat ze vermoeden dat iemand voor de ruimte zorgt.

- Zijn
- Bep
- Zorg
- veiligheid kan je je laten leiden door het Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) concept. De principes hiervan zijn samengevat in de vuistregel ZETA: Zichtbaarheid, Eenduidigheid, Toegankelijkheid en Aantrekkelijkheid.
- **Zichtbaarheid:** de mate waarin gebruikers van de ruimte gezien en gehoord worden, maar ook de mate waarin zij zelf hun omgeving goed kunnen zien.
 - **Eenduidigheid:** de mate waarin de omgeving helder is vormgegeven zodat gebruikers zich kunnen oriënteren op waar ze zich bevinden en hoe ze komen waar ze heen willen.
 - **Toegankelijkheid:** de mate waarin een ruimte te bereiken is voor haar gewenste gebruikers, te gebruiken is voor het doel waarvoor zij bestemd is en ook weer te verlaten is.
 - **Aantrekkelijkheid:** de mate waarin een omgeving wordt ervaren als prettig om in te verblijven.

Eigenaarschap

Natuurlijk toezicht

Is er een goed werkend alarmsysteem?

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

KADER SLUITEN ✕

NATUURLIJK TOEZICHT

Als je een ruimte binnenkomt en daar het idee krijgt dat je gezien wordt, gedraag je je anders dan wanneer je denkt dat je niet wordt opgemerkt. Het gaat hier niet om een vorm van fysiek toezicht, maar om de wetenschap dat iemand op je let.

- Zijn
Bep
Zorg
- veiligheid kan je je laten leiden door het Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) concept. De principes hiervan zijn samengevat in de vuistregel ZETA: Zichtbaarheid, Eenduidigheid, Toegankelijkheid en Aantrekkelijkheid.
- **Zichtbaarheid:** de mate waarin gebruikers van de ruimte gezien en gehoord worden, maar ook de mate waarin zij zelf hun omgeving goed kunnen zien.
 - **Eenduidigheid:** de mate waarin de omgeving helder is vormgegeven zodat gebruikers zich kunnen oriënteren op waar ze zich bevinden en hoe ze komen waar ze heen willen.
 - **Toegankelijkheid:** de mate waarin een ruimte te bereiken is voor haar gewenste gebruikers, te gebruiken is voor het doel waarvoor zij bestemd is en ook weer te verlaten is.
 - **Aantrekkelijkheid:** de mate waarin een omgeving wordt ervaren als prettig om in te verblijven.

Eigenaarschap

Natuurlijk toezicht

Is er een goed werkend alarmsysteem?

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

IS ER EEN GOED WERKEND ALARMSYSTEEM?

KADER SLUITEN ✕

Zorg daar waar nodig voor een betrouwbaar alarmsysteem of een goedwerkend communicatiemiddel voor medewerkers. Hiermee moeten ze eenvoudig hulp in kunnen roepen, wanneer ze met agressie te maken krijgen.

Zijn

Bep

Zorg

veiligheid kan je je laten leiden door het Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) concept. De principes hiervan zijn samengevat in de vuistregel ZETA: Zichtbaarheid, Eenduidigheid, Toegankelijkheid en Aantrekkelijkheid.

- **Zichtbaarheid:** de mate waarin gebruikers van de ruimte gezien en gehoord worden, maar ook de mate waarin zij zelf hun omgeving goed kunnen zien.
- **Eenduidigheid:** de mate waarin de omgeving helder is vormgegeven zodat gebruikers zich kunnen oriënteren op waar ze zich bevinden en hoe ze komen waar ze heen willen.
- **Toegankelijkheid:** de mate waarin een ruimte te bereiken is voor haar gewenste gebruikers, te gebruiken is voor het doel waarvoor zij bestemd is en ook weer te verlaten is.
- **Aantrekkelijkheid:** de mate waarin een omgeving wordt ervaren als prettig om in te verblijven.

Eigenaarschap

Natuurlijk toezicht

Is er een goed werkend alarmsysteem?

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

**IK BEN
WERKGEVER**

**IK BEN
WERKNEMER**

**IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE**

Maatregelen voor de aanpak van agressie door derden:

1.

Zicht op risico's

2.

Bedrijfsvoering
optimaliseren

3.

Een agressie-
protocol

4.

Voorlichting
en training

5.

Technische en
bouwkundige
maatregelen

6.

Actualiseer de
aanpak regelmatig

Actualiseer je regelmatig de aanpak tegen agressie en geweld?

Het is aan te raden om de aanpak regelmatig te evalueren met je personeel. Uit de evaluatie komen eventueel onderdelen naar voren die bijgesteld/geactualiseerd moeten worden. Blijvende aandacht voor agressie en geweld is van belang. Actualiseer het plan van aanpak regelmatig. Zo voorkom je dat de plannen, maatregelen, afspraken en hun effectiviteit verloren gaan.

Als je wilt weten hoe het staat met de huidige aanpak van je organisatie en welke verbetermogelijkheden er zijn, volg dan deze [checklist](#) van Inspectie SZW.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Wat kan ik doen om agressie in onze organisatie te voorkomen en de gevolgen te beperken?

Woon voorlichtings-
bijeenkomsten bij en
neem deel aan trainingen

Weet wat de
organisatienorm is en
ken de procedures

Hoe staat het met
de aanpak van agressie door
derden in mijn organisatie?
Check het!

Een agressie-incident
meegemaakt?
Meld het altijd!

Als je op je werk, tijdens je werkzaamheden situaties signaleert waarin er een risico is op agressie, meld deze dan altijd bij je leidinggevende of preventiemedewerker. Laat het weten als je denkt dat er aanpassingen nodig zijn om agressie-voorvallen te voorkomen. Alleen dan is het tijdig signaleren én aanpakken van risico's in jouw organisatie mogelijk!

MEER INFORMATIE: [**HIER**](#) vind je nuttige links naar meer informatie en hulpmiddelen om agressie door derden aan te pakken.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

1

2

Je zit nu in stap:

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Wat kan ik doen om agressie in onze organisatie te voorkomen en de gevolgen te beperken?

Woon voorlichtings-
bijeenkomsten bij en
neem deel aan trainingen

Weet wat de
organisatienorm is en
ken de procedures

Hoe staat het met
de aanpak van agressie door
derden in mijn organisatie?
Check het!

Een agressie-incident
meegemaakt?
Meld het altijd!

Als je organisatie een voorlichtingsbijeenkomst over agressie organiseert, is het goed dat je die bijwoont zodat je steeds op de hoogte bent en blijft. En als je organisatie trainingen in het voorkomen van en de-escaleren van agressie organiseert, neem daaraan dan actief deel zodat je weet hoe je kan handelen. Mocht je organisatie geen voorlichting en/of training organiseren maar heb je er wel behoefte aan, laat dat dan weten aan je leidinggevende. Bespreek dit tijdens bijvoorbeeld een afdelings- of teamoverleg.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Wat kan ik doen om agressie in onze organisatie te voorkomen en de gevolgen te beperken?

Woon voorlichtings-
bijeenkomsten bij en
neem deel aan trainingen

Weet wat de
organisatienorm is en
ken de procedures

Hoe staat het met
de aanpak van agressie door
derden in mijn organisatie?
Check het!

Een agressie-incident
meegemaakt?
Meld het altijd!

Het is van belang dat je weet wat de organisatienorm is en wat is afgesproken over bijvoorbeeld de alarm- of waarschuwingsprocedure, de opvang- en nazorg, het aangiftebeleid en het melden van schade. Zorg dat je van dit soort afspraken op de hoogte bent zodat je weet hoe je kan handelen wanneer dat nodig is. Vraag het aan je direct leidinggevende, aan collega's of aan een preventiemedewerker als het je niet duidelijk is.

Meer informatie over wat je als collega van iemand die slachtoffer is geworden van agressie door derden kan doen voorafgaand, tijdens en na afloop van een incident vind je [HIER](#)

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Wat kan ik doen om agressie in onze organisatie te voorkomen en de gevolgen te beperken?

Woon voorlichtings-
bijeenkomsten bij en
neem deel aan trainingen

Weet wat de
organisatienorm is en
ken de procedures

Hoe staat het met
de aanpak van agressie door
derden in mijn organisatie?
Check het!

Een agressie-incident
meegemaakt?
Meld het altijd!

Met de hieronder genoemde vragen kun je zélf, als werknemer, nagaan hoe het staat met de aanpak in jouw organisatie. Je bevindingen kun je bespreken met je direct leidinggevende, of met collega's, een preventiemedewerker, een arbo-coördinator.

1. Worden risico's en voorvallen van agressie besproken?
2. Zijn de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?
3. Is er een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?
4. Krijgen medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?
5. Is er een protocol voor agressie en geweld?
6. Zijn er huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?
7. Zijn er afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?
8. Zijn er voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?
9. Is er een werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?
10. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?
11. Is er een regeling gericht op het aanpakken van de dader(s)?
12. Worden beleid en maatregelen tegen agressie en geweld periodiek geëvalueerd?

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Wat kan ik doen om agressie in onze organisatie te voorkomen en de gevolgen te beperken?

Woon voorlichtings-
bijeenkomsten bij en
neem deel aan trainingen

Weet wat de
organisatienorm is en
ken de procedures

Hoe staat het met
de aanpak van agressie door
derden in mijn organisatie?
Check het!

Een agressie-incident
meegemaakt?
Meld het altijd!

Als je op je werk te maken hebt gehad met agressief gedrag, meld dit dan altijd bij je leidinggevende. Bespreek het voorval met je leidinggevende en/of een preventiemedewerker. Om agressie en geweld (een volgende keer) te voorkomen en te beperken, is het belangrijk dat er inzicht is in de omvang van de problematiek binnen je organisatie. Het melden en registreren van incidenten is daarom noodzakelijk. Het registreren helpt ook om te kunnen beoordelen of bepaalde maatregelen effect hebben. Ten slotte kan het registreren van incidenten als hulpmiddel dienen om de afhandeling van incidenten te bewaken.

Het is belangrijk dat je leidinggevende op de hoogte is van een agressie-incident zodat jij zo nodig praktische begeleiding en opvang krijgt, aangifte wordt gedaan en de dader zo mogelijk wordt aangepakt. Hoe meer er gemeld wordt door iedereen, hoe duidelijker het wordt wat er speelt en hoe beter er maatregelen getroffen kunnen worden.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

1

Je zit nu in stap:

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Ik ben slachtoffer of getuige geweest van een voorval van agressie, wat kan ik doen?

Als je slachtoffer of ooggetuige bent geweest van agressie, dan kan dat heel ingrijpend zijn. Het kan zijn dat je erg geschrokken bent, staat te trillen op je benen of zelf fysiek gewond. Zeker in de dagen na een schokkende ervaring, kun je last hebben van nare [stressreacties](#), zoals slecht slapen of nare beelden.

Dit zijn normale reacties op een schokkende gebeurtenis. Hoe vervelend ze ook zijn, als het goed is nemen deze (in hevigheid) na verloop van tijd af. Bespreek het agressie-incident met elkaar. Laat je leidinggevende weten of je behoefte hebt aan praktische ondersteuning of nazorg en in welke vorm.

Laat het ook weten als je je nu onveilig voelt en bespreek wat jullie er aan kunnen doen om dit te veranderen. Heb het met je leidinggevende ook over de mogelijkheid om aangifte te doen bij de politie. Als je het lastig vindt om het met je leidinggevende te bespreken kun je ook bij de bedrijfsarts, de preventiemedewerker of een vertrouwenspersoon terecht. Of bespreek het met je directe collega('s) en ga eventueel samen het gesprek aan met je leidinggevende.

Mocht het zo zijn dat je na een aantal weken nog steeds last hebt van deze [stressreacties](#), bespreek dit ook met een van de hierboven genoemde personen.

Meer informatie over wat je als slachtoffer kan doen tijdens en na afloop van een incident vind je [HIER](#)

Meer informatie over wat je als getuige/omstander kan doen tijdens en na afloop van een incident vind je [HIER](#)

HULP, TIPS
OF ADVIEZEN
VOOR
SLACHTOFFER
OF GETUIGE

MEER INFORMATIE: [HIER](#) vind je nuttige links naar meer informatie en hulpmiddelen om agressie door derden aan te pakken.

WAT KUN JIJ DOEN AAN AGRESSIE DOOR DERDEN?

Je zit nu in stap:

1

2

IK BEN
WERKGEVER

IK BEN
WERKNEMER

IK BEN SLACHTOFFER
OF GETUIGE

Ik ben slachtoffer of getuige geweest van een voorval van agressie, wat kan ik doen?

Als j
dat j
sch
Dit z
nem
leidi
Laat
je le
leidi
Of b
Moc
hier

VOOR VERDERE HULP, TIPS EN ADVIEZEN KAN JE TERECHT BIJ:

www.slachtofferwijzer.nl

www.slachtofferwijzer.nl/geweld/bedreiging

www.slachtofferwijzer.nl/geweld/mishandeling

www.slachtofferzelfhulp.nl

www.slachtofferhulp.nl/delicten/mishandeling/op-het-werk

www.slachtofferhulp.nl/delicten/bedreiging/op-het-werk

www.ivp.nl

KADER SLUITEN X

HULP, TIPS
EN ADVIEZEN

FER
GE

Meer informatie over wat je als slachtoffer kan doen tijdens en na afloop van een incident vind je [HIER](#)

Meer informatie over wat je als getuige/omstander kan doen tijdens en na afloop van een incident vind je [HIER](#)

MEER INFORMATIE: [HIER](#) vind je nuttige links naar meer informatie en hulpmiddelen om agressie door derden aan te pakken.

ALGEMEEN

VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS

VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK

VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG

RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS

VOOR
SLACHTOFFERS

- Informatie over agressie en intimidatie (Arbowetgeving, nuttige instrumenten, tips, nieuws en links naar relevante bronnen) van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: zie arboportaal.nl en duurzameinzetbaarheid.nl
- Informatie over de aanpak van agressie bij werknemers met een publieke taak, van het ministerie van Binnenlandse Zaken: zie agressievrijwerk.nl.
- De Inspectie SZW controleert de aanpak van agressie en geweld van werkgevers op 11 belangrijke onderdelen. In deze [brochure](#) leest u welke onderdelen dat zijn.
- Op zoek naar beste aanpak van agressie in je organisatie? Een **GAIA**-consultant kan helpen bij het identificeren van achterliggende oorzaken van agressie en de meest geschikte aanpak.
- Kijk of u voldoende doet om agressie te voorkomen met de [zelfinspectietool](#) van Inspectie SZW.
- [Kennisdossier](#) Agressie en geweld.
- De [Multidisciplinaire richtlijn](#) Agressie en geweld in de werksituatie geeft aanbevelingen voor interventies en oplossingen die een bijdrage leveren aan het voorkómen van en omgaan met agressie en geweld in het werk.
- Het [Afwegingsmodel](#) Aanpak Agressie en Geweld is een hulpmiddel om de kosten en baten van agressiemaatregelen tegen elkaar af te zetten.
- Cijfers over [agressie op het werk](#) in Nederland: ontwikkelingen, risico's, impact en behoefte aan maatregelen.

ALGEMEEN

VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS

VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK

VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG

RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS

VOOR
SLACHTOFFERS

- Informatie over agressie en intimidatie (Arbowetgeving, nuttige instrumenten, tips, nieuws en links naar relevante bronnen)

KADER SLUITEN ✕

GAIA (GEWELD ANALYSE INTEGRALE AANPAK)

GAIA is een methodiek voor systematische analyse van (bijna) geweldsincidenten, op basis waarvan werkgevers effectieve preventiemaatregelen kunnen identificeren. Via GAIA worden knelpunten in organisaties, die agressie in de hand werken, opgespoord en aangepakt. Het voorkómen van toekomstige incidenten staat hierbij centraal (primaire preventie). Een GAIA-analyse kan in zeer korte tijd worden uitgevoerd door een gekwalificeerde GAIA-consulent. Het omvat onder meer een workshop met verschillende medewerkers uit de organisatie, die een dagdeel beslaat. GAIA is primair bedoeld voor dienstverlenende organisaties, waarbij het contact met cliënten centraal staat. De methode is door TNO ontwikkeld, geïnspireerd op de Tripod-systematiek voor onderzoek naar bedrijfsongevallen.

Zie [dit filmpje](#) voor meer informatie over GAIA

Voor meer informatie over GAIA kunt u contact opnemen via PSA-tools@tno.nl.



ALGEMEEN

**VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS**

VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK

VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG

RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS

VOOR
SLACHTOFFERS

VOOR DE PREVENTIEMEDEWERKER

De preventiemedewerker, die bij wet moet worden aangewezen door de werkgever, speelt een sleutelrol in de aandacht voor preventie in het bedrijf. [InPreventie](#) ondersteunt het preventiewerk in bedrijven.



ALGEMEEN

VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS

**VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK**

VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG

RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS

VOOR
SLACHTOFFERS

VOOR DE MEDEWERKER MET PUBLIEKE TAAK

www.agressievrijwerk.nl is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties en het expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Via dit kennisplatform bieden ze werkgevers en werknemers informatie en praktische instrumenten om agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak te voorkomen en te beperken.



ALGEMEEN

VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS

VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK

**VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG**

RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS

VOOR
SLACHTOFFERS

VOOR DE MEDEWERKERS IN (JEUGD)ZORG

- De campagne 'Wees duidelijk over agressie' is een bewustwordingscampagne over agressie tegen medewerkers in de zorg en jeugdzorg. De bijbehorende website: www.duidelijkoveragressie.nl is specifiek bedoeld voor zorgverleners die de implementatie van anti-agressiebeleid een duidelijke stap verder willen brengen.
- [Brochure](#) over agressie en geweld, van de Inspectie SZW.



ALGEMEEN

VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS

VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK

VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG

**RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS**

VOOR
SLACHTOFFERS

RISICO-INVENTARISATIE & -EVALUATIE EN ARBOCATALOGUS

- Een [stap-voor-stap handleiding](#) om aan de slag te gaan met de risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E).
- De [Handreiking Psychosociale arbeidsbelasting](#) (PSA) van de Stichting van de Arbeid is bestemd voor brancheorganisaties die een arbocatalogus maken en daarin aandacht willen schenken aan psychosociale arbeidsbelasting (PSA). De handreiking bevat aanwijzingen voor het ontwikkelen van een arbocatalogus en relevante achtergrondinformatie:
- Op de website van de Stichting van de Arbeid kun je specifiek voor jouw branche, sector of bedrijf [oplossingen](#) selecteren waarmee je Psychosociale arbeidsbelasting (PSA; waaronder agressie door derden) in jouw branche kan aanpakken en je arbocatalogus kan vormgeven.



ALGEMEEN

VOOR
PREVENTIE-
MEDEWERKERS

VOOR MEDE-
WERKERS MET
PUBLIEKE TAAK

VOOR MEDE-
WERKERS IN
(JEUGD)ZORG

RI&E EN
ARBO-
CATALOGUS

**VOOR
SLACHTOFFERS**

VOOR SLACHTOFFERS

- www.slachtofferwijzer.nl biedt een overzicht van beschikbare hulp voor o.a. slachtoffers van geweld. Je vindt er algemene informatie en een overzicht van hulpverlenende organisaties. Bij deze organisaties kan je terecht voor praktische, juridische, financiële en/of emotionele hulp. Ook kan je via de website een veilige opvangplek zoeken.
- IVP staat 24 uur per dag paraat voor de opvang van mensen die getroffen zijn door een schokkende gebeurtenis: www.ivp.nl
- via www.slachtofferhulp.nl is informatie, advies of hulp beschikbaar voor slachtoffers van geweld

WEGWIJZER AGRESSIE DOOR DERDEN

INLEIDING

VERANTWOORDING



ONTWIKKELING VAN DE WEGWIJZER AGRESSIE DOOR DERDEN

TNO heeft de Wegwijzer Agressie door derden ontwikkeld in opdracht van het ministerie van SZW. Hiervoor is samengewerkt met Impact & IVP.

JE MAG DE WEGWIJZER AGRESSIE DOOR DERDEN VRIJ GEBRUIKEN

Je mag alle tips uit de Wegwijzer Agressie door derden vrij gebruiken voor het aanpakken van agressie in jouw organisatie. Maar let op: als de Wegwijzer doorverwijst naar externe pagina's, kunnen andere regels gelden. Aan de inhoud van deze wegwijzer kunnen geen rechten worden ontleend.

DEEL JOUW ERVARINGEN

Wij horen graag jouw ervaringen met het gebruik van de Wegwijzer en suggesties voor verbetering via PSA-tools@tno.nl. Vermeld in je e-mail dat het om de Wegwijzer Agressie door derden gaat.

Een gedragscode kan helpen om ongewenste omgangsvormen op de werkvloer te voorkomen en te bestrijden. De [Handreiking gedragscode \(on\)gewenste omgangsvormen](#) biedt handvatten voor het opstellen of verbeteren van zo'n gedragscode (on)gewenste omgangsvormen.

Nuttige websites:

- [Zelfinspectietool van de Inspectie SZW](#)
- [Inspectie SZW](#)

Er zijn naast deze wegwijzer ook andere wegwijzers:

- [Wegwijzer Pesten](#)
- [Wegwijzer Seksuele intimidatie](#)
- [Wegwijzer Discriminatie](#)
- [Wegwijzer Ongewenst gedrag](#)
- [Wegwijzer Vertrouwenspersoon](#)