

# Met 3 afspraken

meer duidelijkheid over agressie

Altijd melden, Altijd bespreken, Altijd handelen

# Agressie hoort er nou eenmaal bij

EENS  ONEENS



Agressie tegen medewerkers komt nog te vaak voor. Iedereen is het eens dat dit ontoelaatbaar is. Maar wanneer gaat het echt te ver? Denken alle collega's daar hetzelfde over? En wanneer moet je welke maatregelen nemen?

Geen enkele organisatie is hetzelfde en elke situatie is anders. Maar er zijn drie afspraken die je altijd met elkaar kunt maken om samen meer duidelijkheid te creëren:

1. **Altijd melden**
2. **Altijd bespreken**
3. **Altijd handelen**

Ga in gesprek met je collega's en deel dit boekje met ze. Want het tegengaan van agressie begint met het samen maken van duidelijke afspraken.

**Wees duidelijk over agressie**

## Meld tips

- 1 Bespreek met elkaar (in je team, op de locatie of binnen de hele organisatie) wat je wel en wat je niet het melden waard vindt. En maak daar duidelijke afspraken over.
- 2 Kost het teveel tijd om altijd alle meldingen te registreren? Houd dan elke maand samen een 'meldweek' en leg in die week alles vast. Dat geeft al een duidelijk overzicht.



## Altijd melden

'Dit is zo'n klein voorval, dat ga ik niet melden.' 'Tsja, ik zou zelf ook emotioneel worden.' 'Melding maken? Daar heb ik helemaal geen tijd voor!'

Er zijn tal van redenen te bedenken waarom voorvallen van agressie niet gemeld worden. Maar daardoor heeft niemand meer overzicht van wat er echt gebeurt. En kun je er samen niets van leren.

Als je afsprekt altijd alle incidenten te melden, krijg je een totaalbeeld en kun je ook zien of verbeteringen die je samen doorvoert echt effect hebben.

Altijd melden is de eerste afspraak die je met elkaar moet maken voor meer duidelijkheid over agressie.



## Bespreek tips

- 1 Maak het bespreken van agressievoorvallen een vast agendapunt in je werkoverleg.
- 2 Koppel het onderwerp 'agressie' aan kwaliteit van dienstverlening. Het tegengaan van agressie is niet iets naast je werk, maar onderdeel van je werk.

## Altijd bespreken

Als je afgesproken hebt alles te melden, is de tweede afspraak om voorvallen altijd te bespreken. Bijvoorbeeld met de persoon die agressief gedrag vertoont, of personen die invloed kunnen hebben op dit gedrag.

Maar agressie altijd bespreken doe je ook samen met je collega's, je leidinggevende of met de adviseur veiligheid. Zodat je samen kunt leren van de situaties. Altijd bespreken zorgt voor duidelijkheid hoe het een volgende keer zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

En doordat je altijd alles meldt kun je ook de grote lijnen bespreken. Misschien komt agressief gedrag altijd op dezelfde plaatsen voor, of bij dezelfde personen, of op hetzelfde tijdstip. Wat kunnen we daaruit leren en wat valt er te verbeteren?



## Handel tips

- 1 Op [www.agressievrijwerk.nl](http://www.agressievrijwerk.nl) vind je veel informatie over wat je kunt doen na een incident.
- 2 Stel een lijstje op van acties die je ondernomen hebt om het te verbeteren en deel deze met andere teams. Samen heb je meer kennis en oplossingen, daar kan iedereen zijn voordeel mee doen.



## Altijd handelen

Na bespreken komt de derde afspraak naar meer duidelijkheid: altijd handelen. Wat doe jij, je collega, de leidinggevende, de dader of andere betrokkenen met de lessen die er geleerd zijn? Zijn er concrete afspraken gemaakt wie wat doet en wanneer dat gebeurt?

Altijd handelen betekent ook het maken van duidelijke afspraken over opvang en nazorg van de betrokkenen. Dat zijn niet alleen medewerkers, maar soms ook andere personen die aanwezig waren.

Wil je wel handelen maar weet je niet hoe het anders of beter kan? Dan kun je iemand binnen of zelfs buiten je organisatie erbij betrekken. Er is veel expertise te halen zonder gelijk kosten te moeten maken. Dus ook als je het zelf niet weet, blijf altijd handelen.



**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**

[www.agressievrijwerk.nl](http://www.agressievrijwerk.nl)

**duurzameinzetbaarheid**

[www.duurzameinzetbaarheid.nl](http://www.duurzameinzetbaarheid.nl)