



# De aanpak van agressie en geweld

## Waar let de Inspectie SZW op?

### Een systematische aanpak van agressie en geweld

Doet u als werkgever genoeg om uw werknemers te beschermen tegen agressie en geweld door derden? Jaarlijks zijn er in Nederland nog teveel incidenten door agressie en geweld op de werkvloer. De Inspectie SZW controleert of werkgevers de aanpak van agressie en geweld op orde hebben aan de hand van 11 belangrijke elementen. Hieronder leest u welke dat zijn.

#### 1. Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

U maakt hiervoor een risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarmee krijgt u duidelijk inzicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld in het werk te maken kunnen krijgen. U houdt bij hoeveel agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden en wat de aard van deze incidenten was.

#### 2. Heeft u een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?

Uw organisatie heeft een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten. Hierbij maakt u aan het personeel duidelijk wat wel en wat niet onder agressie- en geweldsincidenten wordt verstaan. De resultaten van de analyse en de acties die daaruit voortvloeien worden teruggekoppeld naar de melders. Agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg besproken.

#### 3. Geeft u uw medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?

U geeft voorlichting aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld over de risico's en de maatregelen in uw organisatie. Daarnaast biedt u deze medewerkers instructies en/of trainingen aan in het voorkómen van en omgaan met agressie en geweld. Dergelijke instructies en trainingen worden zo vaak als nodig is herhaald.

#### 4. Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld?

U heeft een protocol waarin staat hoe uw medewerkers agressief gedrag van publiek, bezoekers of cliënten door

een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Ook staat erin hoe zij met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld. U zorgt voor heldere en gemakkelijk toegankelijke informatie op dit punt.

#### 5. Heeft u huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?

U heeft huisregels vastgesteld voor bezoekers en cliënten. In deze huisregels staat welk gedrag wel en welk gedrag niet van hen wordt geaccepteerd. U maakt deze huisregels aan de bezoekers en cliënten bekend. Op de naleving van deze regels wordt toegezien en er staat een sanctie op het overtreeden ervan. U zorgt ervoor dat bezoekers en cliënten gemakkelijk van deze huisregels kennis kunnen nemen.

#### 6. Heeft u afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?

U stemt de organisatie van het werk en de inzet van uw personeel af op het risico, dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties of werktijden agressie of geweld kan voorkomen. Enerzijds stelt u vast hoeveel mensen hierbij minimaal ingezet moeten worden. Anderzijds zorgt u ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen.

#### 7. Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

U heeft de benodigde bouwkundige en technische voorzieningen getroffen waarmee agressie en geweld kunnen worden voorkomen of beperkt. Bijvoorbeeld fysieke afscherming door een glazen wand of een hoge brede balie, vluchtroutes, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek.

#### 8. Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

Waar nodig beschikken medewerkers over een betrouwbaar alarmsysteem of een goed werkend communicatiemiddel, waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen inroepen wanneer ze met agressie of geweld te

maken krijgen. Daarnaast heeft u een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure waarmee wordt gewaarborgd dat een medewerker snelle en adequate assistentie krijgt als hij of zij alarm slaat. Deze assistentie kan bijvoorbeeld verleend worden door collega's, leidinggevenden, beveiligingsmedewerkers of de politie.

#### 9. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

U heeft een opvangregeling voor medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. In deze regeling staat hoe, door of namens de leiding, aan slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning wordt verleend en hoe de nazorg is geregeld. U biedt ondersteuning aan het slachtoffer bijvoorbeeld door het aanbieden van andere (tijdelijke) werkzaamheden, het vergoeden van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie. Het is voor slachtoffers ook belangrijk dat u de dader aanspreekt op zijn of haar gedrag.

#### 10. Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?

U heeft in een regeling vastgelegd hoe u de dader of daders van agressie- en geweldsincidenten aanpakt. Hierin staat welke acties u naar de dader(s) onderneemt, afhankelijk van de ernst van het incident. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangsverbod of andere sancties, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie of het verhalen van de geleden schade op de dader.

#### 11. Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

U evalueert regelmatig het gevoerde beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld. Daarbij kijkt u naar de effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Het doel is om te komen tot verbeteringen in de aanpak van agressie en geweld.

### Check het zelf

Met de nieuwe Zelfinspectie Werkdruk en Ongewenst gedrag checkt u zelf in een aantal stappen of uw aanpak voldoet aan wet- en regelgeving. Het resultaat is een lijst met actiepunten en achtergrondinformatie.

Op [zelfinspectie.nl](http://zelfinspectie.nl) vindt u zelfinspectie de [Zelfinspectie werkdruk en ongewenst gedrag](#). Hiermee kunt u uw aanpak checken op de thema's werkdruk, agressie en geweld, en ongewenste omgangsvormen (pesten op het werk, (sexuele) intimidatie en arbeidsdiscriminatie). Zie [werkdrukongewenstgedrag.zelfinspectie.nl](http://werkdrukongewenstgedrag.zelfinspectie.nl).

Deze flyer is een uitgave van:

**Inspectie SZW**

De Inspectie SZW maakt deel uit van het  
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

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

© Rijksoverheid | augustus 2016 | 94843