

Stappenplan agressie en geweld op het werk

Stap 1: Inventariseer veiligheidsrisico's en stel normen en afspraken vast.

- Onderzoek de aanleidingen en de ernst en omvang van eerdere incidenten
- Formuleer normen voor veilig werken en bepaal waar grenzen van acceptabel gedrag liggen
- Onderzoek de (on)veiligheidsbeleving van werknemers en stel een risico analyse op
- Weeg af of maatregelen nodig zijn, formuleer afspraken/beleid en zorg voor draagvlak in de huisartsenpraktijk/-post
- Betrek alle collega's hierbij

Stap 2: Formuleer preventieve maatregelen

- Draag de afgesproken normen intern en extern uit. Zet communicatie in voor externe verwachtingen
- Stel gedragsregels, preventieve maatregelen en protocollen vast voor de dagelijkse praktijk
- Schrijf instructies, organiseer trainingen en neem het onderwerp op in andere trainingen
- Zorg waar nodig voor actieve beveiliging van personen en/of locaties

Stap 3: Zorg dat de praktijk of post voorbereid is op incidenten

- Stel instructies en protocollen op voor incidenten en voor adequate melding en registratie daarvan
- Bereid opvang en nazorg van slachtoffers voor. Instrueer collega's voor directe hulp als omstander
- Bepaal een reactie- en sanctiebeleid, ook voor aangifte en schadeverhaal

Stap 4: Voer de voorbereide maatregelen ook daadwerkelijk uit

- Implementeer de voorgenomen maatregelen en protocollen in de praktijk of post
- Train de medewerkers, instrueer ze en laat ze deelnemen aan opleidingen
- Blijf alert op mogelijke dreigingen en scan besluiten en acties op bijbehorende risico's
- Neem oorzaken van agressie weg, verbeter waar mogelijk de dienstverlening

Stap 5: Communiceer actief met patiënten of bezoekers

- Draag de normen, maatregelen en sancties omtrent (on)gewenst gedrag blijvend uit
- Houd rekening met verwachtingen van patiënten
- Leg besluiten, afspraken en handelwijze aan externe betrokkenen en patiënten goed uit
- Blijf zo goed mogelijk in gesprek met 'lastige personen'

Stap 6: Treed passend op bij incidenten of bedreiging

- Tracht opkomende incidenten te de-escaleren, corrigeer ongewenst gedrag en laat zo nodig ingrijpen
- Faciliteer de opsporing van dader(s)
- Zorg er voor dat alle incidenten gemeld en geregistreerd worden
- Reageer als organisatie naar de dader(s) en bepaal sancties. Doe zo nodig aangifte
- Overweeg of, en in hoeverre extern wordt gecommuniceerd over incidenten
- Herstel op korte termijn eventuele aangerichte schade en zet nazorg in gang

Stap 7: Controleer op uitvoering en effectiviteit

- Controleer geregeld op correcte uitvoering van het veiligheidsbeleid
- Evalueer regelmatig alle incidenten en onderzoek de effectiviteit van genomen maatregelen
- Herijk periodiek de gemaakte afspraken, de vastgelegde processen en ingestelde maatregelen
- Check en bekrachtig jaarlijks de normen en gedragsregels in interne documenten.

