

Stel uw norm voor acceptabel gedrag en draag deze uit

Waarom een norm?

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak zijn onacceptabel. De gevolgen raken niet alleen deze professionals, maar brengen ook de adequate uitvoering van de hulpverlening, het toezicht, de dienstverlening en de zorg in gevaar. Dat maakt het extra ernstig. Diverse ministeries en vertegenwoordigers van alle sectoren in het publieke domein hebben daarom een landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend.

Normen stellen en bekend maken is de basis van elke aanpak. Het is daarom van belang dat je praktijk / huisartsenpost een uniform standpunt neerzet over te accepteren gedrag. Dan staat iedereen voor dezelfde waarden en wordt eenduidig naar buiten gecommuniceerd welke uitingen of gedragingen van patiënten of bezoekers ontoelaatbaar zijn. Tenminste even belangrijk is het interne draagvlak voor de gedefinieerde normen.

Voorbeelden van een specifieke norm:

- Schreeuwen tegen de assistente wordt niet geaccepteerd.
- Houd rekening met de andere patiënten.
- Bij geweld doen we aangifte bij de politie.

Hoe?

Stap 1:	Formuleer een norm en huisregels samen met (een vertegenwoordiging van) de medewerkers. Neem hiervoor als basis de 'Landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak' voor acceptabel gedrag jegens medewerkers. Deze bestaat uit vier regels: <ul style="list-style-type: none"> • Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd. • Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen. • Volg de aanwijzingen van de professional op. • Verstoor de (bedrijfs)orde niet.
Stap 2:	Stel de norm en huisregels voor acceptabel gedrag vast en leg deze eenduidig uit aan alle medewerkers.
Stap 3:	Train de medewerkers in het handhaven van de norm en huisregels.
Stap 4:	Draag de norm en huisregels uit aan patiënten en bezoekers.
Stap 5:	Bespreek het toepassen van de norm en huisregels periodiek met de medewerkers.

[Bekijk](#) ook de online workshop over normen stellen.