

**Voorbeeld van procedure beleid voorkomen agressie & geweld
(werkgever)******

Maatregel 1	Branche RI&E invullen en actueel houden.
Beschrijving	De risico's op agressie en geweld in het bedrijf zijn bekend door een actuele RI&E. Er kan gebruik gemaakt worden van de digitale branche RI&E, de module agressie en geweld. Vul de RI&E in en maak het bijbehorende plan van aanpak om de risico's aan te pakken. Actualiseer de RI&E en het plan van aanpak regelmatig.
Beoogd effect	Zicht houden op wat goed geregeld is en wat nog verbeterd moet worden.

Maatregel 2	Beleid op papier zetten en delen met werknemer.
Beschrijving	<p>Het beleid staat op papier en daarin is omschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Wat is de visie op agressie en geweld van gasten; <input checked="" type="checkbox"/> Wat zijn de huisregels; <input checked="" type="checkbox"/> Wat wordt er van werknemers verwacht bij een incident (Procedure melden en registreren en procedure alarmeren en invoeren assistentie). <input checked="" type="checkbox"/> Voorlichting en training; <input checked="" type="checkbox"/> Opvang, ondersteuning en nazorg; <input checked="" type="checkbox"/> Daderaanpak; <ul style="list-style-type: none"> - wanneer aangifte bij politie - in welke gevallen u schade verhaalt op de dader - welke hulp krijgen medewerkers als ze aangifte doen. <p>Maak gebruik van de branche RI&E en vul de vragenlijst beleid en eigen kantoor in en de objectvragenlijst en volg de oplossingen/ maatregelen.</p>
Beoogd effect	Iedere werknemer, vast of tijdelijk, kent het beleid voor agressie en geweld, en weet wat de afspraken zijn bij incidenten.
Randvoorwaarden voor gebruik	<p>Het beleid staat op papier en wordt aan iedere (nieuwe) werknemer bekend gemaakt. Het is een vast onderdeel van het inwerkprogramma en het beleid is voor iedereen beschikbaar.</p> <p>Werknemers (eventueel georganiseerd in een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging) betrekken bij het ontwikkelen van het beleid creëert draagvlak om het beleid toe te passen.</p>

Maatregel 3	Het beleid evalueren.
Beschrijving	Het gevoerde beleid wordt regelmatig (één keer per jaar) geëvalueerd met de werknemers, tenminste aan de hand van de vragen: Welke maatregelen hadden het gewenste effect? Wat kan verbeterd worden?
Beoogd effect	Actueel en passend beleid voor agressie & geweld. Wanneer het thema regelmatig onder de aandacht gebracht wordt, blijft het bespreekbaar en kan met de feedback van de werknemers de bedrijfsvoering op agressie & geweld verder verbeteren.
Randvoorwaarden voor gebruik	Gebruik eventueel inbreng van het incidentenregistratiesysteem voor de evaluatie.

Maatregel 4	Huisregels opstellen en bekend maken.
Beschrijving	Er worden huisregels opgesteld en bekend gemaakt. De huisregels omvatten de belangrijkste spelregels over wat wel en niet mag en kan binnen het bedrijf.
Beoogd effect	Een veilige omgeving voor bezoekers en werknemers. Duidelijkheid bieden aan bezoekers en werknemers. Het mogelijk maken om maatregelen te nemen als de huisregels overtreden worden.
Randvoorwaarden voor gebruik	Huisregels zichtbaar ophangen.

Maatregel 5	Afspraken met de politie maken.
Beschrijving	Als er regelmatig sprake is van agressief gedrag is het gewenst om afspraken te maken met de politie. In de afspraken wordt vastgelegd wanneer de politie ingeschakeld wordt en wat zij doen in zo'n geval. Door afspraken regelmatig te evalueren ontstaat een efficiënte samenwerking.
Beoogd effect	Voorkomen van escalatie en als dat niet meer lukt beheersing van reeds ontstane incidenten.
Randvoorwaarden voor gebruik	Getrainde werknemers weten wanneer zij de politie in moeten schakelen om escalatie te voorkomen en de situatie zo snel mogelijk terug te brengen binnen veilige kaders.

Andere voor- en nadelen	Duidelijke afspraken met de politie geven werknemers steun in moeilijke omstandigheden.
-------------------------	---

De branche RI&E, onderdeel agressie en geweld, is te vinden op <https://www.beveiligingsbranche.nl/branche-ri-e/> en is digitaal beschikbaar.