



conflict & agressie  
management

# Richtlijn voor een effectieve en duurzame aanpak van agressie en geweld

Taken en verantwoordelijkheden van de verschillende  
in- en externe partijen



conflict & agressie  
management

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



## conflict & agressie management

Agressie is er altijd geweest en zal er ook altijd blijven. Er zijn echter genoeg mogelijkheden om het aantal incidenten duurzaam en effectief te beperken. Daarvoor is een goede samenwerking tussen verschillende in- en externe partijen noodzakelijk. In deze richtlijn staan de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen weergegeven.

Het betreft een algemene richtlijn, wellicht zijn niet alle onderdelen op uw organisatie en/of situatie van toepassing. Door de richtlijn aan te passen aan uw situatie kunt u deze gebruiken om het beleid binnen uw organisatie verder vorm te geven en te effectueren.

### **Partij**

### **Taken en verantwoordelijkheden**

#### **Directie**

- (H)erkent de agressieproblematiek en draagt duidelijk uit dat agressie tegen het personeel onaanvaardbaar is.
- Bepaalt de beleidsuitgangspunten en de doelstellingen ten aanzien van agressie en geweld.
- Zorgt voor verbinding met planning en controlcyclus.
- Bepaalt relaties met andere beleidsprogramma's.
- Stelt middelen ter beschikking
- Ziet er op toe dat werkprocessen/regelgeving niet agressie verhogend werken.
- Stelt uitvoeringsproblemen van de werkprocessen/regelgeving voor zover dit leidt tot agressie en geweld ter discussie bij relevante partijen/organisaties.

#### **Ondernemingsraad**

- Voert overleg over het onderwerp met de directie.
- Ziet toe op contract met arbodienst v.w.b. het onderwerp agressie en geweld en gebruikt het instemmingsrecht.
- Informeert zich over de voortgang van het beleid.
- Adviseert over het beleid aangaande agressie en geweld.
- Stimuleert en neemt initiatieven.
- Organiseert zonodig hoorzittingen met personeel.

#### **Management**

- Zet het onderwerp agressie en geweld, de te nemen maatregelen en de voortgang op de agenda van het MT overleg.
- Faciliteert maatregelen voor het terugdringen van agressie en geweld.
- Beoordeelt leidinggevenden op hun aanpak van agressie en de daartoe gedane inspanningen.





## conflict & agressie management

### **Partij**

### **Taken en verantwoordelijkheden**

#### **Leidinggevende**

- Heeft de bevoegdheid om op te treden bij agressie en geweld (waarschuwingen geven, orde gesprekken, ontzegging toegang opleggen, et cetera).
- Maakt en houdt het onderwerp agressie en geweld bespreekbaar, bijvoorbeeld aan de hand van (geregistreerde) incidenten.
- Zorgt voor een goede incident registratie en ziet er op toe dat de medewerkers incidenten ook daadwerkelijk registreren.
- Legt na een incident contact met de betrokken medewerker(s) en voert de regie m.b.t. opvang slachtoffer(s), overleg met politie, het doen van aangifte, het opleggen en effectueren van sancties, verhalen van schade.
- Zet het onderwerp agressie en geweld op de agenda van het werkoverleg.
- Organiseert intervisie en supervisie.
- Zorgt ervoor dat agressie en geweld besproken worden tijdens functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en POP gesprekken.

#### **Medewerkers**

- Stellen incidenten aan de orde.
- Houden zich aan afspraken en protocollen.
- Registreren en melden incidenten bij leidinggevenden.
- Doen er alles aan om door de eigen houding en gedrag agressie en geweld te voorkomen en indien mogelijk te stoppen.
- Stellen de eigen houding en gedrag ter discussie tijdens bijvoorbeeld intervisie, supervisie, coaching of training.

#### **Arbo coördinator**

- Coördineert en initieert beleid en voert het uit.
- Organiseert een RI&E en plan van aanpak.
- Zorgt voor incidentregistratie en analyseert deze voor wat betreft risicogroepen, risicofuncties en –tijdstippen en geeft advies over te nemen maatregelen.
- Bewaakt de voortgang.
- Faciliteert het opstellen van gedragsregels en –protocollen.
- Organiseert het netwerk van deskundigen voor ondersteuning.

#### **P&O functionaris**

- Zorgt voor verbinding met andere delen van het personeelsbeleid.
- Organiseert cursussen en trainingen.
- Organiseert de nazorg bij incidenten.
- Ontwikkelt protocollen.
- Ondersteunt medewerkers bij het doen van aangifte.





## conflict & agressie management

### **Partij**

### **Taken en verantwoordelijkheden**

#### **Beheerder en/of verhuurder van gebouwen en/of voertuigen**

- Zorgt voor de veiligheid in het gebouw.
- Zorgt voor klantvriendelijke ontvangstruimten.
- Regelt technische veiligheidsvoorzieningen zoals alarminstallaties en -voorzieningen, videocamera's, toegangscontrole, et cetera.

#### **Arbodienst**

- Registreert ziekteverzuim i.v.m. agressie en geweld.
- Signaleert ziekteverzuim t.g.v. agressie en geweld.
- Adviseert over werkplekverbeteringen.

#### **Politie en justitie**

- Afspraken over ondersteuning bij incidenten.
- Afspraken over de mogelijkheid om anoniem aangifte te doen (d.w.z. op het adres van de werkgever).
- Afspraken met het openbaar ministerie over de vervolging van daders.

#### **Informatie**

Voor vragen, nadere informatie, advies of ondersteuning kunt u contact met ons opnemen.  
U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

GdB conflict & agressie management  
Adres Buitensingel 5 6951 AW Dieren  
Telefoon 0313-496904  
E-mail [info@conflictenagressie.nl](mailto:info@conflictenagressie.nl)  
Internet [www.conflictenagressie.nl](http://www.conflictenagressie.nl)

