

# Ondersteuning agressiebeleid

## Algemeen

### Praktisch en volgens VPD-norm

Sluitend agressiebeleid. Daar hebben veel organisaties en gemeentes pas na een incident aandacht voor. Op dat moment loop je tegen veel dingen aan. Dat kan ook anders: met een vooraf opgesteld, praktisch en uitvoerbaar agressieprotocol schep je duidelijkheid.

Met deze ondersteuning bereik je een gedegen en in je organisatie gedragen agressieprotocol. Dat voldoet aan de norm van Veilige Publieke Dienstverlening en Arbo-wetgeving.

Deze maatwerk ondersteuning is speciaal voor coördinatoren VPD bij gemeentes, beleidsmakers en agressieliaisons.

### Wat leer je tijdens deze ondersteuning?

Met deze ondersteuning werken we gezamenlijk aan:

- Een sluitend agressieprotocol dat voldoet aan de VPD-norm.
- Structuur en duidelijkheid in de preventie van agressie-incidenten.
- Handlingsperspectieven voor medewerkers en leidinggevenden tijdens en vlak na agressie-incidenten.
- Een implementatieplan voor het protocol.
- Taken en verantwoordelijkheden voor de afhandeling en nazorg van agressie-incidenten.

## Inhoud

### Inhoud van de ondersteuning

Onderdelen van deze ondersteuning zijn:

- Analyse van de huidige situatie en behoeften binnen de organisatie en op basis daarvan ontwikkeling van een maatwerk projectopzet voor het agressieprotocol.
- Betrekken van medewerkers en leidinggevenden bij het opstellen van het protocol.
- Formuleren of herijken van duidelijke normen, afspraken en procedures voor de omgang met agressief gedrag.
- Implementatie van het protocol in de organisatiecultuur en -processen.

### Aanpak & werkvormen

- Persoonlijk inventarisatiegesprek om de situatie en behoeften in kaart te brengen.
- Maatwerktraject afgestemd op de organisatie, team en doelen.
- Betrokkenheid van medewerkers en leidinggevenden gedurende het gehele traject.
- Strategische en juridisch redactieslag en ondersteuning bij de opzet van visuele routekaarten met processen.

## Investering

## Praktische informatie

- Duur: in overleg.
- Locatie: RadarLAB in Amstelveen of bij jou op locatie. Ook andere locaties in Nederland mogelijk.
- Kosten: Afhankelijk van factoren zoals het aantal deelnemers, locatie, duur en eventuele maatwerk aanpassingen.
- Certificering: Deelnemers ontvangen een certificaat van deelname.

## Dit is maatwerk

Iedere situatie vraagt om een unieke aanpak. Deze ondersteuning stemmen we volledig af op jouw organisatie, team en leerdoelen. Of het nu gaat om een compact traject of een langduriger traject, wij denken graag met je mee. Samen bepalen we de inhoud, vorm en aanpak. Zo sluit het aanbod altijd aan op jullie praktijk. Vraag vrijblijvend meer informatie aan via het formulier of neem direct contact met ons op.

## Incompany mogelijkheden

Deze ondersteuning is op maat beschikbaar. Neem contact op voor meer informatie over de mogelijkheden.

## Aanmelden of meer informatie

Voor meer informatie of aanmelding kun je contact opnemen via het informatieaanvraagformulier op de website van RadarVertige.

## Plaats en data

Trainingen geven we in overleg bij jou op locatie of bij ons in RadarLAB, Weverij 7, 1185 ZE Amstelveen. Ook hebben we een netwerk van locaties door heel Nederland.

Trainingstijden zijn van 9.00 tot 17.00 uur. In overleg kan hiervan worden afgeweken.

## Veilig en weerbaar werken

Een onveilige werkomgeving en ervaringen met agressie maken bewust en volgens protocol handelen een must. Anders ligt verzuim op de loer. Het is dus belangrijk je expertise op dit gebied up to date te houden in je hele organisatie en binnen al je teams.

### Toenemende agressie in de maatschappij

Professionals hebben steeds vaker te maken met mensen met 'een korter lontje', grensoverschrijdend gedrag en agressie. Zowel verbaal, digitaal als fysiek. Een preventieve aanpak "Wat kan ik doen om escalatie te voorkomen?", en een efficiënte aanpak van agressie waren nog nooit zo belangrijk.

### Oorzaken

Waardoor zien we die toename van agressie? Agressie wordt veelvuldig veroorzaakt door angst en onzekerheid. Een gevoel van onmacht, gecombineerd met grote verantwoordelijkheden. Zekerheden vallen weg en mensen maken zich zorgen over hun bestaan en toekomst. Daarnaast zijn grenzen vervaagd. De toenemende inzet van sociale media vermindert een heldere scheiding tussen werk en privé. Zorgen zijn er constant. Informatiestromen ook. Vaak is dat negatief en overweldigend.

### Wat gebeurt er in je lijf?

Spanning en gevoel van overweldigd zijn, zorgt ervoor dat er minder zuurstof naar het brein gaat en meer naar de grote spiergroepen. Het lijf maakt zich klaar voor vluchten, vechten of verstarren. Dat is onhandig. Want het contact met een medemens vraagt om overzicht, verstandige beslissingen en inzicht in oorzaak en gevolg.

### Aandacht is nodig

Wie geen aandacht besteedt aan de eigen spanning of spanning van de ander gaat vaak onbewust handelen. Dit vergroot de kans op escalatie. Geen oog meer hebben voor het standpunt van de ander, je stem verheffen en dreigen is zo aan de orde van de dag bij veel professionals. Voor je het weet, heb je de poppen aan het dansen.

### RadarVertige is jouw expert

Inmiddels is er veel onderzoek gedaan naar een effectieve omgang met agressie en weerbaarheid. RadarVertige werkt daar vaak aan mee en zet zich ervoor in dat professionals in het sociaal domein toegerust worden hun werk goed te doen. En meer dan dat.

RadarVertige begeleidt organisaties bij het opstellen en implementeren van beleid. Voor verschillende branches en sectoren ontwikkelden wij in de afgelopen jaren handleidingen, richtlijnen en protocollen.

- De 'Kaderrichtlijn agressie' voor de gemeente Amsterdam.
- De Arbocatalogus Agressie en Geweld voor het A&O fonds Gemeenten.
- De sjabloon Arbocatalogus voor BZK.
- Checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek [ARIH](#) voor het project Veilig Werken in de Zorg.
- De Agressiewijzer; gezamenlijk een teamnorm opstellen, voor het project Veilig Werken in de Zorg.

- 5 Stappen [Cultuurladder Agressie](#) in organisaties.

## **Voor wie?**

Alle professionals met klantcontact en hun leidinggevenden. Maar ook:

- HRM-adviseurs.
- Arbo-adviseurs.
- Vertrouwenspersonen.
- Opvang- en nazorgmedewerkers.
- Huismeesters en conciërges.
- Interventie medewerkers.

## **Waarom?**

- Omgaan met agressief gedrag en weerbaarheid draagt bij aan: bekwaam, competent en veilig gevoel bij professionals.
- Samen oefenen en protocollen intrainen versterkt teams.
- Professionals weten zich gesteund door collega's en management.
- Leertrajecten, trainingen en interventies in co-creatie met jouw organisatie leveren je maximale impact

## Direct contact

### Wil je meer informatie?

Neem vrijblijvend contact op met RadarVertige. We helpen je graag verder. Ernst van Egteren - adviseur Leren & Ontwikkelen

Telefoon: 0614189592

E-mail: [e.vanegteren@radarvertige.nl](mailto:e.vanegteren@radarvertige.nl)