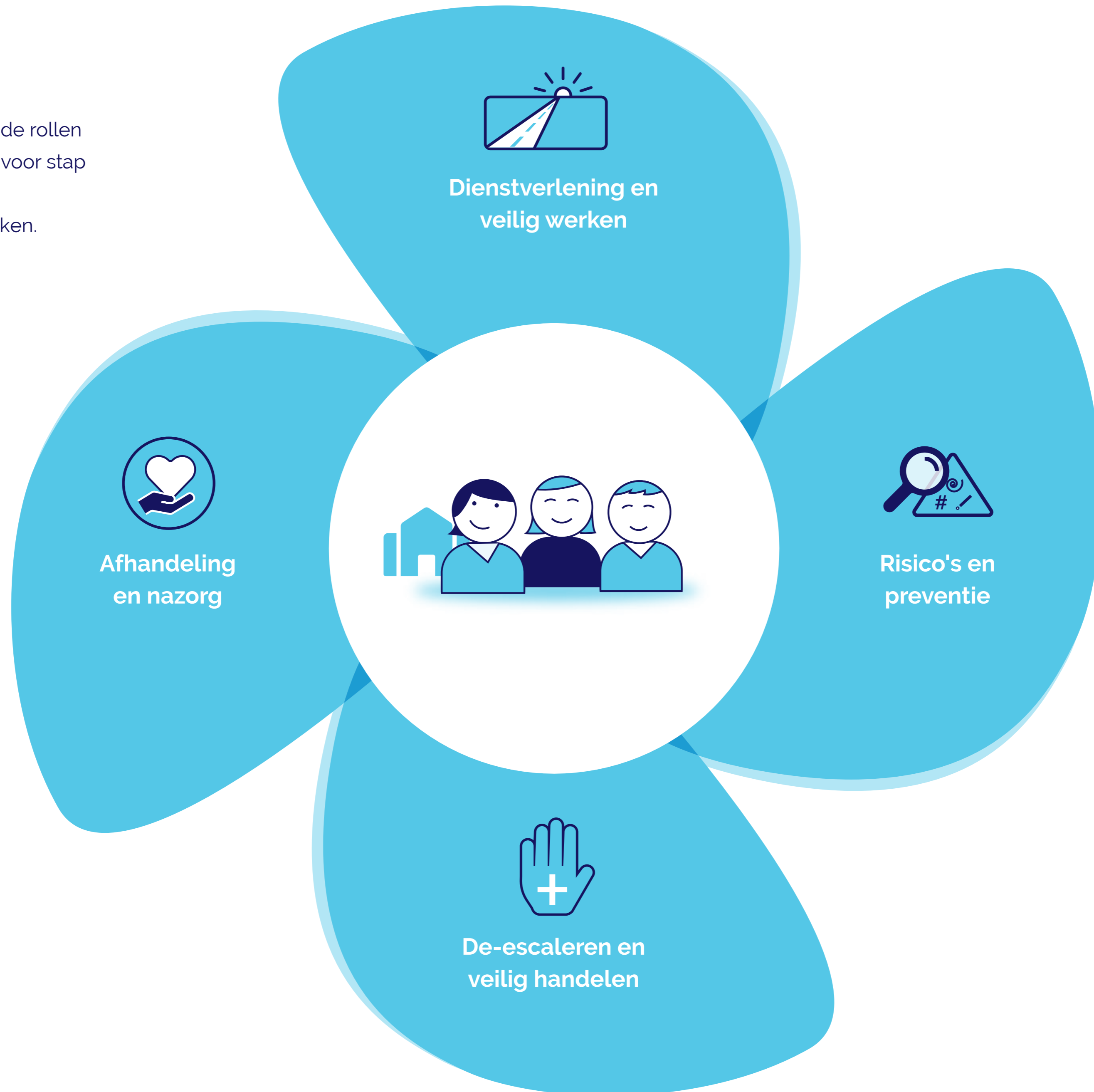




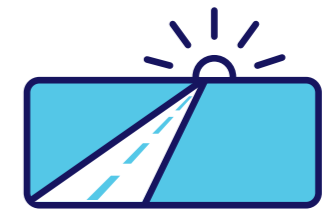
Je werkt samen met verschillende rollen en niveaus, doelgericht en stap voor stap aan de vier pijlers.

Doel: Veilig en veerkrachtig werken.





Binnen de hele organisatie werk je samen aan goede dienstverlening en veilig werken. Doel: medewerkers goed voorbereiden en ondersteunen zodat zij hun werk veilig en veerkrachtig kunnen doen.



Dienstverlening en veilig werken

Dienstverlening en veilig werken

- Waar we voor gaan en staan
- Interne processen en deskundigheid
- Eigen houding en gedrag
- Organisatienorm, rollen en verantwoordelijkheden



Afhandeling en nazorg

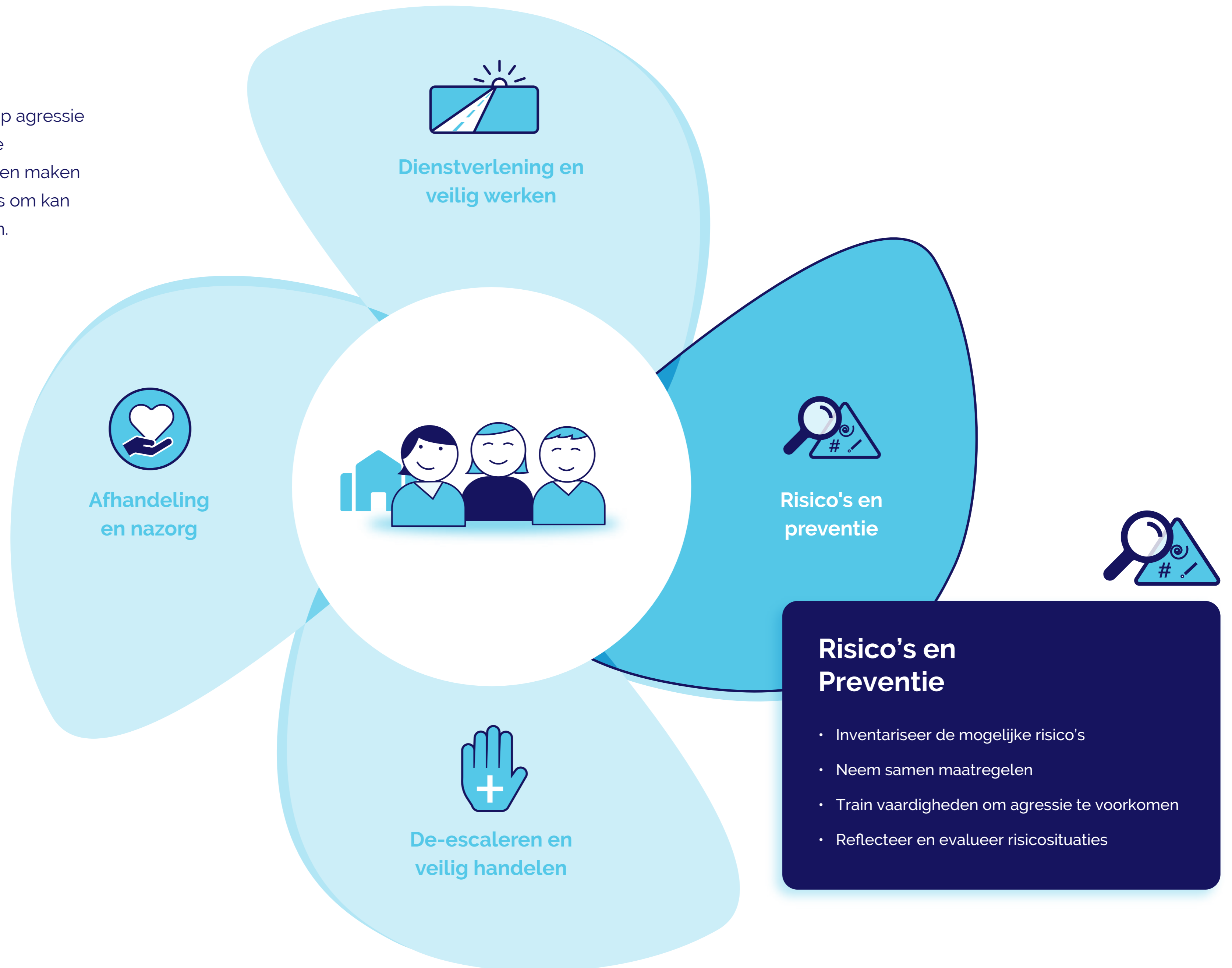


Risico's en preventie

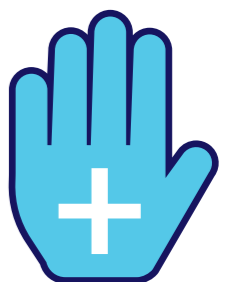
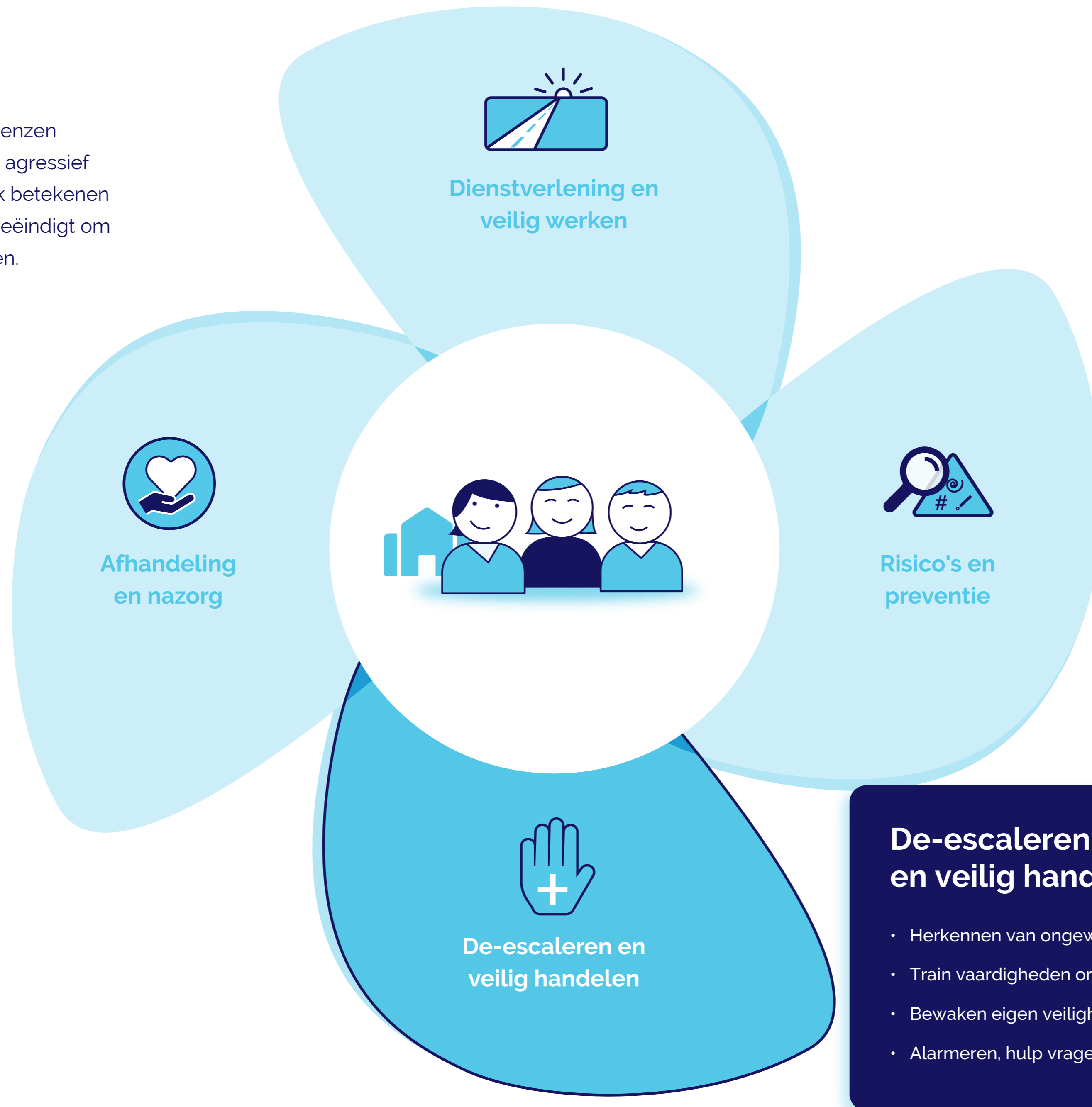


De-escaleren en veilig handelen

Het bewust zijn van de risico's op agressie en onveilige situaties, specifieke maatregelen nemen en afspraken maken over hoe je veilig met die risico's om kan gaan om agressie te voorkomen.



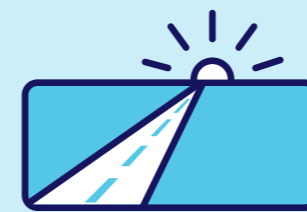
Dit gaat om duidelijk en tijdig grenzen aangeven en veilig handelen bij agressief gedrag. Veilig handelen kan ook betekenen dat je vroegtijdig een gesprek beëindigt om je eigen veiligheid te waarborgen.



Steun bieden aan de betrokken medewerker na een incident. Bepalen welke vervolgacties er nodig zijn om de veiligheid te herstellen en herhaling te voorkomen.



Afhandeling
en nazorg



Dienstverlening en
veilig werken



Risico's en
preventie



De-escaleren en
veilig handelen

Afhandeling en nazorg

- Informeren/erkennen dat je een incident hebt meegemaakt
- Eerste opvang en nazorg voor medewerker(s)
- Incidentanalyse en reactie naar agressor
- Evalueren om van te leren als organisatie, team en medewerker



Dienstverlening en
veilig werken



Afhandeling
en nazorg

Hoe maak je deze aanpak tot een succes?

- Betrek verschillende rollen en niveaus
- Stel heldere doelen
- Benoem een projectleider
- Verdeel de taken
- Maak afspraken per pijler
- Evalueer de aanpak



Risico's en
preventie



De-escaleren en
veilig handelen