

ORGANISATORISCH AGRESSIEBELEID DOOR DE OGEN VAN OVERHEIDSWERKNEMERS



training
en advies



Agressie en Geweld

begint bij jezelf

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	4
2. Samenvatting.....	6
3. Inleiding.....	8
4. Onderzoeksmethodiek.....	9
5. Begripsbepaling	11
6. Algemene onderzoekscijfers	12
7. Onderzoeksgegevens	14
8. De onderzoeksvragen	15
8. Conclusie.....	24

1. Voorwoord

Voor u ligt de eindrapportage van het onderzoek 'Organisatorisch agressiebeleid door de ogen van overheidswerknemers'. Het onderzoek is een onderdeel van het onderzoeksproject 'Agressie in kaart' van BOL training en advies. Met dit onderzoek wil BOL training en advies een bijdrage leveren aan het beperken van agressie en geweld tegen overheidswerknemers, ter bevordering werkmotivatie en duurzame arbeidsparticipatie.

Overheidswerknemers vervullen een belangrijke rol in het functioneren van de samenleving als geheel. Er is daarom alle belang bij om hen deze taak zo goed mogelijk uit te laten voeren. Een grote groep van de overheidswerknemers wordt evenwel bij het uitvoeren van hun taken belemmerd als gevolg van agressie en geweld door externe contacten, als cliënten of burgers. Hierdoor zijn zij minder goed in staat hun werk te doen, met als risico dat er geen goede en integere uitvoering van de publieke taak plaatsvindt. Bovendien heeft de confrontatie met agressie en geweld negatieve gevolgen, zoals het verhogen van het ziekteverzuim en het verminderen van het plezier van de werknemers.

BOL training en advies wil met haar beleidsmatige en preventieve ondersteuning overheid gekoppelde organisaties begeleiden naar een doeltreffende aanpak van het fenomeen agressie. In het kader van preventieve ondersteuning legt BOL training en advies zich toe op het ondersteunen van organisaties bij het ontwikkelen, implementeren, voeren en actualiseren van een beleidsmatige aanpak van agressie en geweld. Daarnaast ontwikkelt en verzorgt zij maatwerktrainingen voor de overheidsbranche en haar werknemers in de verschillende functies.

Bij de start van ons onderzoek viel ons op dat er vele onderzoeken naar de mate, frequentie en vorm van agressie incidenten onder overheidswerknemers zijn geweest, doch dat de kennis over de houding en beleving van de werknemers ten opzichte van de organisatorische maatregelen, schaars is. Het verkrijgen van deze kennis was de aanleiding voor het onderzoek. Het onderzoek legt een basis voor het ondersteunen van overheidsmedewerkers in de omgang met agressie en geweld bij de uitvoering van hun werkzaamheden, middels een organisatorische en beleidsmatige aanpak.

Het onderzoeksproject 'Agressie in kaart' is een totaalonderzoek omtrent agressie tegen overheidswerknemers. Hiertoe zullen in 2012 diverse vervolgonderzoeken plaatsvinden op basis van evaluatieformulieren en enquêtes. Eind 2012 zal een totaal rapportage worden gepubliceerd waarin een variëteit van aspecten omtrent het thema Agressie wordt belicht.

Dit rapport is geschreven voor leidinggevenden, HR professionals en alle anderen die in zich in de organisatie bezighouden met de structurele en beleidsmatige aanpak van agressie. Wij hebben ons laten leiden door het doel van deze rapportage: het geven van houvast bij het uitdenken en uitvoeren van initiatieven om de organisatie 'agressiebestendiger' te maken en de medewerkers een veilige werkomgeving te bieden.

Het onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de enthousiaste bijdrage van een groot aantal mensen.

Onze dank gaat uit naar alle deelnemers. Dankzij hun tijd, inzet en aandacht hebben wij een grote respons gehaald.

Wij wensen u veel leesplezier!

Roosendaal, 1 december 2011

2. Samenvatting

Overheidsmedewerkers vervullen een belangrijke rol in het functioneren van de samenleving als geheel. Er is daarom alle belang bij om hen die taak zo goed mogelijk uit te laten voeren. Een grote groep overheidsmedewerkers wordt evenwel bij het uitvoeren van hun taken belemmerd als gevolg van agressie en geweld door externe contacten als: burgers en cliënten. Hierdoor zijn zij minder goed in staat hun werk te doen, met het risico dat er geen goede en integere uitvoering van de publieke taak plaatsvindt. Bovendien heeft de confrontatie met agressie en geweld negatieve gevolgen, zoals het verhogen van het ziekteverzuim en het verminderen van het werkplezier van de werknemers. Daarnaast kan het duurzame arbeidsparticipatie ondermijnen.

Uit onderzoek blijkt dan 58% van de overheidsmedewerkers met publiekscontact persoonlijk slachtoffer geweest is van een vorm van agressie. De organisatie kan een belangrijke bijdrage leveren aan de inperking van agressie en geweld middels:

- Preventie van agressie en de mogelijke gevolgen van een incident;
- De vormgeving en inbedding van het beleid;
- De inrichting van de werkomgeving;
- Een organisatie breed gecommuniceerd en gedragen agressieprotocol;
- Ondersteuning door de leidinggevenden in geval van en na een incident;
- Registratie en analyse van incidenten;
- Gedegen voorlichting en training.

Het meest opvallende resultaat uit onze rapportage is dat slechts in een paar gevallen een overduidelijke meerderheid van de respondenten dezelfde mening is toegedaan. De meningen zijn veelal gelijkwaardig verdeeld. Een van de verklaringen hiervoor kan zijn dat het agressiebeleid van de organisatie niet bij alle medewerkers bekend is. Het beleid wordt in ieder geval niet eenduidig opgevat of heeft dezelfde kwalitatieve waarde voor de medewerkers. Het vaststellen van het beleid is maatwerk. Idealiter wordt het beleid organisatiebreed gecommuniceerd en gedragen.

Een andere mogelijke verklaring kan zijn dat binnen een organisatie er naar de verschillende afdelingen verschillend, kwalitatief anders of in mindere mate wordt gecommuniceerd. Dat zou kunnen omdat bijvoorbeeld buitendienstmedewerkers niet op één vaste locatie bereikbaar zijn.

Uitzondering op het bovenstaande is de hoge score van het gevoel van ondersteuning door de leidinggevende in geval van een incident. Maar liefst 68% van de deelnemers geeft aan zich gesteund te voelen door hun leidinggevende in geval van een agressie incident. Daarnaast geeft ruim 82% aan dat het thema agressie geen vast onderdeel is van het werkoverleg. Iets dat de sterk verdeelde mening van de deelnemers mede verklaart. Door agressie een vast onderdeel van het werkoverleg te maken komt het structureel ter sprake en krijgen de medewerkers meer zicht op de inspanningen van de organisatie op dit gebied.

3. Inleiding

De constatering dat veel overheidswerknemers met burger- en cliëntcontacten regelmatig, en in sommige gevallen zelfs structureel, in aanraking komen met agressie en geweld is aan de hand van diverse onderzoeken aangetoond.

Vanuit de Arbeidsinspectie zijn in samenspraak met de belangenorganisaties, branchecatalogi samengesteld. Het deelrapport 'Agressie en Geweld' vormt hier bij allen een belangrijk onderdeel van. Organisaties doen hun best om te voldoen aan de eisen uit hun Arbocatalogus maar missen soms handvaten om het agressiebeleid structureel vorm te geven en in de organisatie in te bedden.

Dit rapport tracht een inzage te geven in de mening van de werknemers op het gebied van de interne processen rondom het thema Agressie. Op deze manier krijgen leidinggevenden een inzicht in de actuele situatie. Waarbij wel opgemerkt dient te worden dat dit onderzoek is uitgevoerd op basis van gegevens tussen 2009 en 2011.

Kennis over de houding en beleving van de werknemers ten opzichte van de organisatorische maatregelen, is nog schaars. Het verkrijgen van deze kennis was de aanleiding voor het onderzoek. Het onderzoek legt een basis voor het ondersteunen van overheidsmedewerkers in de omgang met agressie en geweld bij de uitvoering van hun werkzaamheden, middels een organisatorische en beleidsmatige aanpak.

Tevens kunnen leidinggevenden voor zichzelf bepalen in hoeverre zij en de organisatie voldoen aan de wensen en behoeften van de werknemers op het gebied van agressiebeheersing.

De onderzoeksvragen richten zich op een aantal kernwaarden van het agressiebeleid in organisaties. Met deze kernwaarden wordt een algemeen beeld geschetst van de aanwezige agressie maatregelen in organisaties en de wijze waarop deze naar mening van de werknemers zijn ingevuld. Er wordt in dit rapport niet gedetailleerd ingegaan op de aanwezige agressie maatregelen en mogelijkheden ter preventie en vroeg signalering.

4. Onderzoeksmethodiek

Tussen 2009 en 2011 heeft BOL training en advies voor 68 organisaties, afkomstig uit de overheids- of semioverheidsbranche, trainingen in de omgang met agressie en geweld mogen verzorgen. Aan deze trainingen hebben 2451 overheidsmedewerkers deelgenomen. Zij zijn werkzaam in diverse functies binnen de doelgroepen.

Een impressie van de diverse functies waar binnen dit onderzoek is uitgevoerd:

- Beleidsmedewerkers;
- Onderhoudsmonteurs;
- Opzichters;
- Bodes;
- Baliemedewerkers;
- Handhavers;
- Toezichhouders;
- Muskusrattenvangers;
- SEH-verpleegkundigen;
- Beveiligers;
- Priklaboranten.

De deelnemers hebben een vragenlijst ingevuld na afloop van een training. De vragenlijst beperkt zich tot een aantal kernwaarden in de organisatorische vormgeving van de aanpak van agressie en geweld. De vragenlijst is dus een momentopname na afloop van een training. In veel gevallen is het agressiebeleid van de organisatie als een rode draad in de training verwerkt. Dit opnamemoment is gekozen omdat het thema de gehele dag besproken is, medewerkers hun mening hebben kunnen ventileren en er een groepsdiscussie omtrent agressie is geweest. Hun kennis over het beleid van de organisatie is op dat moment actueler dan bij aanvang van de training.

De vragenlijst is ingevuld door 2245 deelnemers (2245=n). Deze rapportage is een weergave van de bevindingen van de deelnemers per door BOL training en advies gestelde kernwaarde. Het doel van deze rapportage is het aanreiken van kennis op het gebied van de beleving van de werknemers ten opzichte van de organisatorische maatregelen. Het streven is om met dit onderzoek organisaties inzicht te geven in de belevingswereld van de medewerker, en daardoor als leidraad te kunnen fungeren voor de inbedding en vormgeving van het agressiebeleid.

De antwoordmogelijkheden op de vragenlijsten zijn beperkt tot: Ja, Nee en Neutraal. Neutraal is gebruikt door deelnemers die niet zeker waren van hun zaak of die nog geen ervaring hadden met betrekking tot de betreffende vraag.

Na een schematische weergave van de respons en een mogelijke verklaring daarvoor, treft u enkele aanbevelingen aan. Deze zouden u kunnen ondersteunen in het vormgeven van uw beleid.

5. Begripsbepaling

Agressie en geweld zijn twee begrippen die vaak als synoniemen of in het verlengde van elkaar worden gebruikt. In sommige gevallen vloeien agressie en geweld naadloos in elkaar over. In de literatuur komen echter opvallende verschillen naar voren.

Agressie is daarin meer een emotionele uitingsvorm waardoor anderen zich bedreigd kunnen voelen. Deze uiting hoeft niet persé strafbare feiten op te leveren.

Geweld wordt getypeerd als daad of handeling, het gebruik van macht of een (fysieke) kracht waardoor, (psychische) schade, letsel of de dood ontstaat. Deze typering laat echter in het midden tegen wie het is gericht, of hier toestemming voor is en met welk doel het geweld is gebruikt.

Een algemeen gehanteerde definitie van agressie en geweld in het kader van Veilige Publieke Taak is: Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade.

Uitgesplitst komen de vormen van agressie, in een niet limitatieve opsomming, op het volgende neer:

- Verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren en pesten.
- Bedreiging en intimidatie: (gezinsleden) bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten of het zenden van een dreigbrief.
- Seksuele intimidatie: nafluiten, seksueel getinte opmerkingen en blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting.
- Discriminatie: negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid.
- Fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met of vernielen van voorwerpen.

6. Algemene onderzoekscijfers

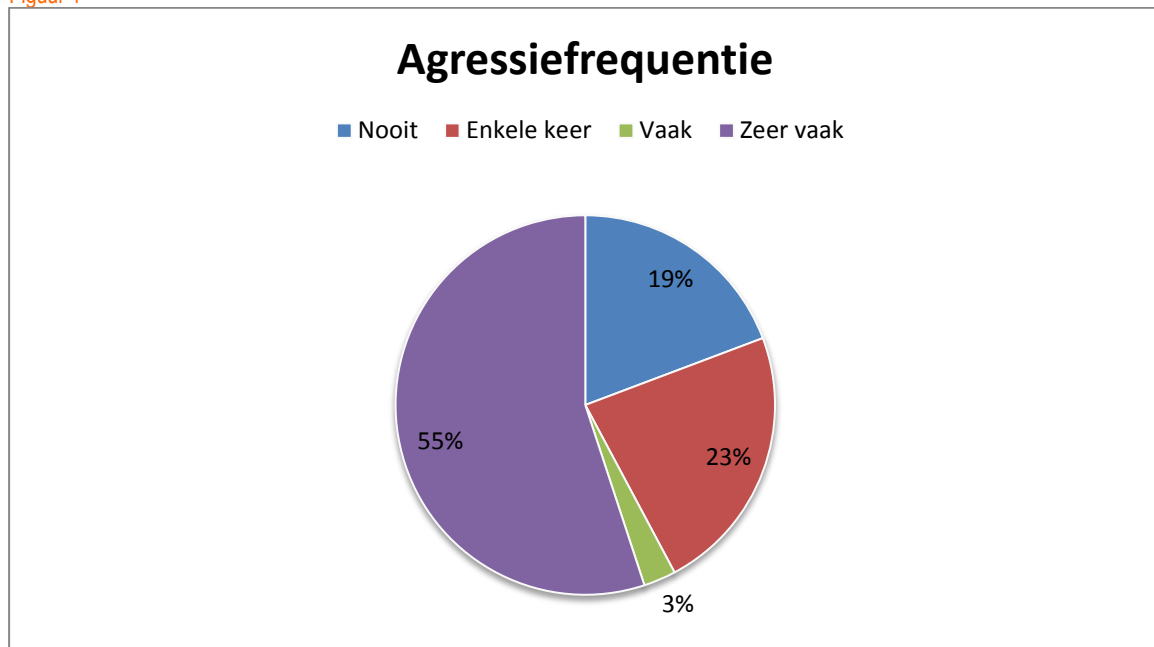
In het kader van Veilige Publieke Taak zijn vele onderzoeken naar de mate, frequentie en vorm van agressie waarmee overheidsmedewerkers in aanraking komen gedaan. Als inleiding treft u navolgend deze resultaten aan.

Verreweg de meeste overheids- en semi-overheidsmedewerkers, 83%, hebben in hun dagelijks werk te maken met klanten en burgers. De verschillen in confrontatie met diverse vormen van geweld tussen de groepen met en zonder contact met externen in het dagelijks werk zijn groot.

In totaal is 58% van de overheidswerknemers die in contact staan met klanten, patiënten of burgers persoonlijk slachtoffer geweest van ten minste één van de vijf eerder genoemde vormen van agressie en geweld door derden. De meeste van hen, 50%, komen dit geweld niet vaak tegen, maar 8% van de werknemers heeft vaak tot zeer vaak te maken met agressie van burgers en cliënten.

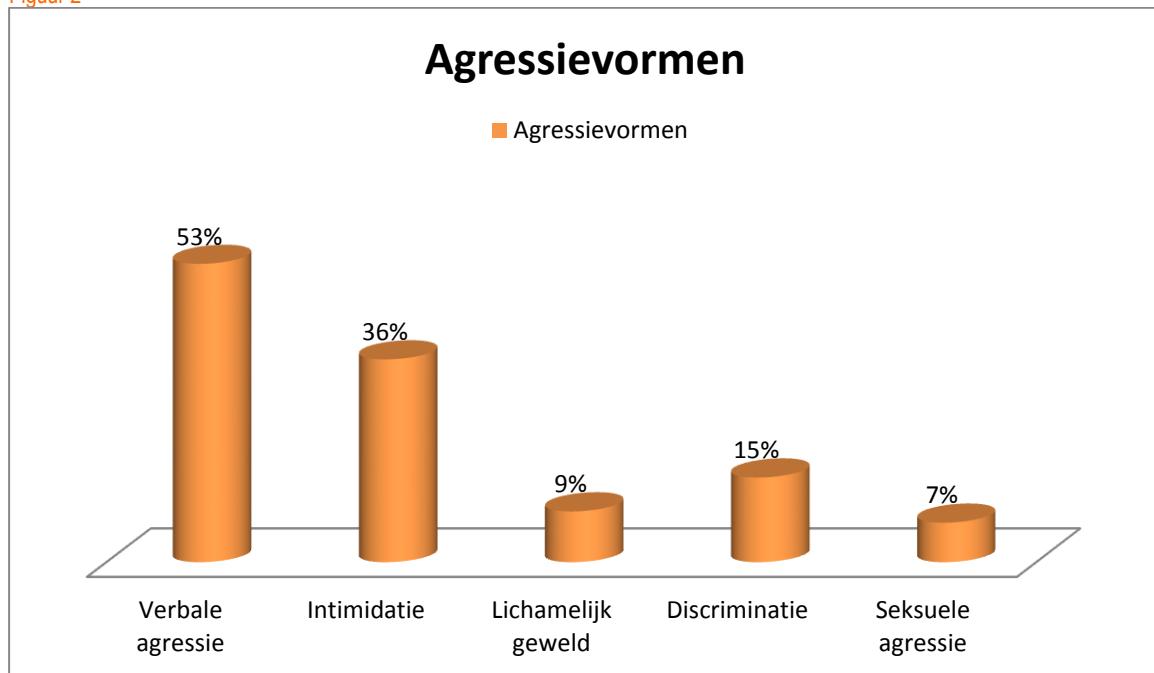
Deze rapportage gaat alleen om overheidswerknemers die contacten hebben met burgers en cliënten. Als we een totaal beeld schetsen van de frequentie van geweld afkomstig van burgers en cliënten tegen overheidswerknemers, ziet er dit als volgt uit:

Figuur 1



In figuur 2 zien we een overzicht van de gebruikte agressievormen tegen overheidsmedewerkers.

Figuur 2



Verbale agressie is met 53% de meest voorkomende vorm van agressie en geweld door burgers en cliënten. Ook intimidatie wordt door 36% van de werknemers benoemd. Van de werknemers met burgercontact heeft 9% te maken met lichamelijk geweld.

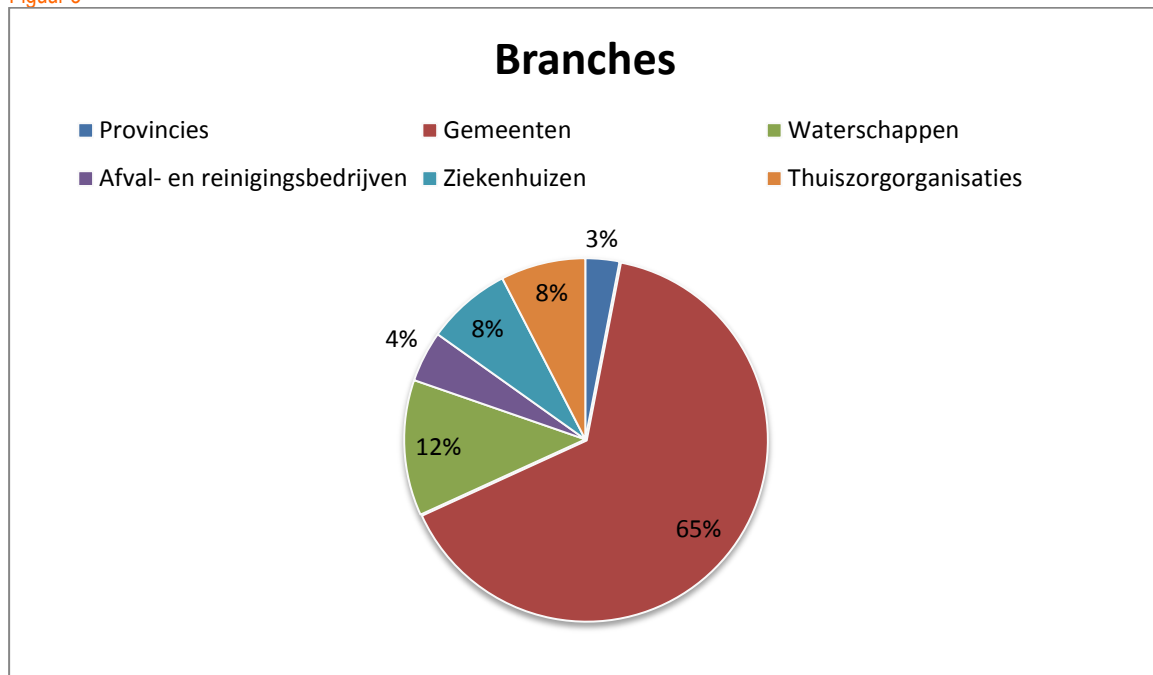
Naast het persoonlijk slachtofferschap, kunnen werknemers ook getuige zijn van ongewenst gedrag. Dit geldt voor 57% van de overheidswerknemers met burger- en cliëntcontacten.

Het getuige zijn van agressie en ongewenst gedrag kan de gevoelens van veiligheid op de werkvloer en werkplezier en –motivatie, negatief beïnvloeden. Het is dan ook zinvol om in het traject van opvang en nazorg ook aandacht te schenken aan de getuigen.

7. Onderzoeksgegevens

De vragenlijsten waarop dit rapport zich baseert zijn ingevuld door 2245 deelnemers. Zij zijn afkomstig uit 68 verschillende organisaties, welke over 6 branches zijn verdeeld. In figuur 3 treft u een overzicht hiervan aan.

Figuur 3



De betreffende organisaties zijn voor dit onderzoek geselecteerd vanuit het gedachtegoed 'Veilige Publieke Taak'. Zij vervullen een publieke taak waarin een dienstverlenende verhouding heerst met de klant, cliënt of burger. Vanuit dat uitgangspunt zijn de meningen van medewerkers bij deze organisaties in één onderzoek gebundeld.

Deze organisaties zijn verspreid over heel Nederland en geven dus een algemeen beeld. Uit dit rapport is niet op te maken of medewerkers van organisaties in bijvoorbeeld de Randstad een andere mening zijn toegedaan als medewerkers in het oosten van het land.

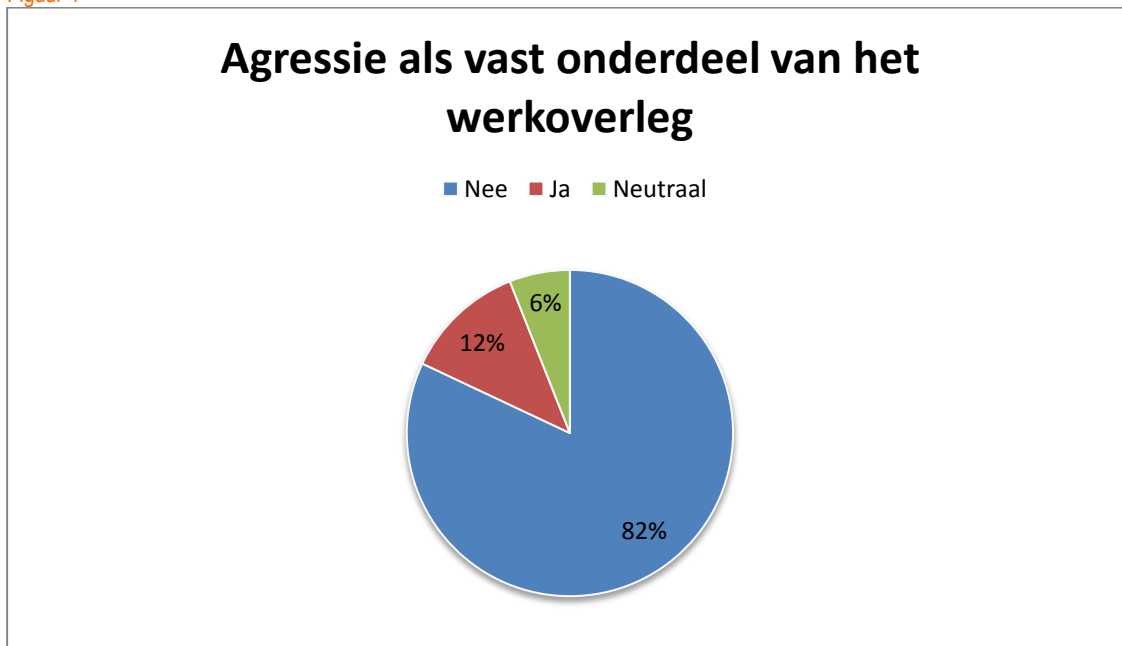
8. De onderzoeksvragen

De acht onderzoeksvragen richten zich op een zestal kernwaarden, die elkaar versterken en aanvullen, van het agressiebeleid in organisaties. Te weten:

1. De inbedding van agressie en geweld als vast onderdeel van het werkoverleg;
2. De actualiteit en praktijkgerichtheid van het agressieprotocol;
3. De registratie van incidenten middels een vaste vorm en structuur;
4. De analyse van incidenten;
5. De mate en wijze van preventie op de werkplek;
6. De gevoelens van ondersteuning door de leidinggevende in geval van een incident.

1. De inbedding van agressie en geweld als vast onderdeel van het werkoverleg
Is agressie en geweld een vast onderdeel van het werkoverleg?

Figuur 4



Uit de respons blijkt dat agressie bij veel organisaties (nog) geen vast onderdeel van het werkoverleg is.

Door agressie als vast punt op de overlegagenda te zetten blijft het onderwerp 'leven' binnen de organisatie. Het blijft bespreekbaar hetgeen medewerkers een veiliger gevoel geeft en het gevoel geeft gehoord te worden.

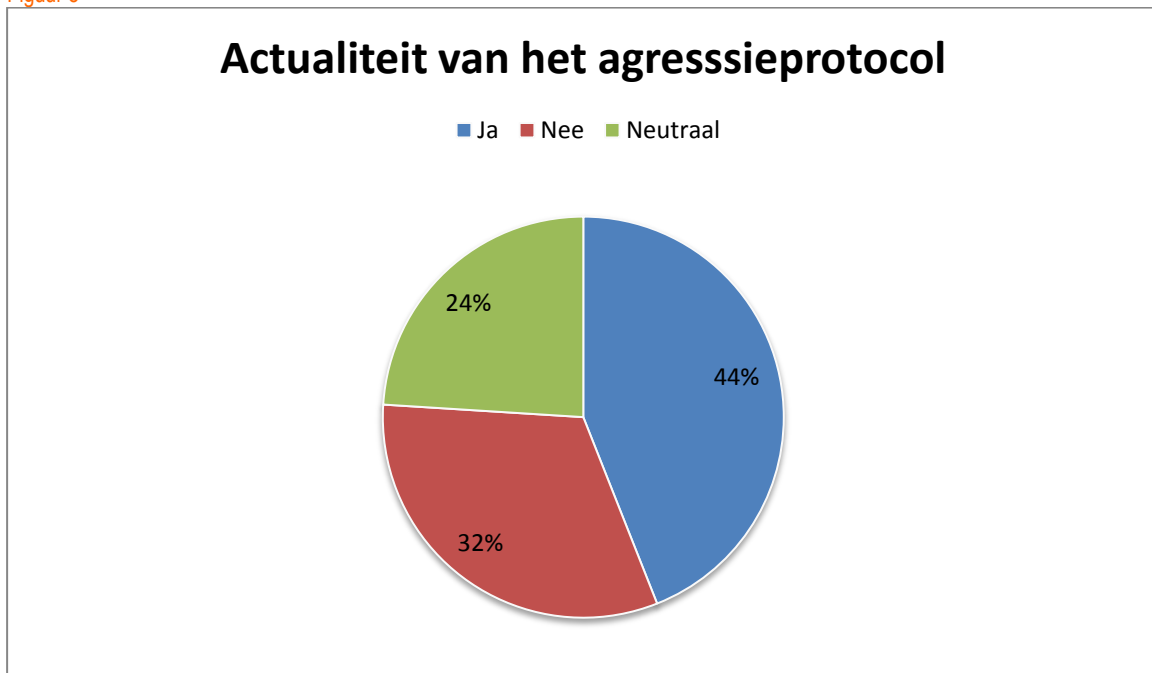
Daarnaast kunnen tijdens het werkoverleg suggesties en ideeën vanuit de medewerkers geopperd en besproken worden. Zij kunnen vanuit hun ervaring een actieve en vooral constructieve bijdrage leveren aan het veiligheidsbeleid van de organisatie.

Daarnaast is ondersteunt het regelmatig aanhalen van het thema en het door de organisatie gevoerde beleid de kennis van de inspanningen van de organisatie, bij de medewerker. Dit komt ten goede aan het uitdragen van de visie van de organisatie op agressie en scheidt duidelijkheid naar derden als bezoekers, burgers en cliënten.

2. De actualiteit van het agressieprotocol

Is er een actueel agressieprotocol?

Figuur 5



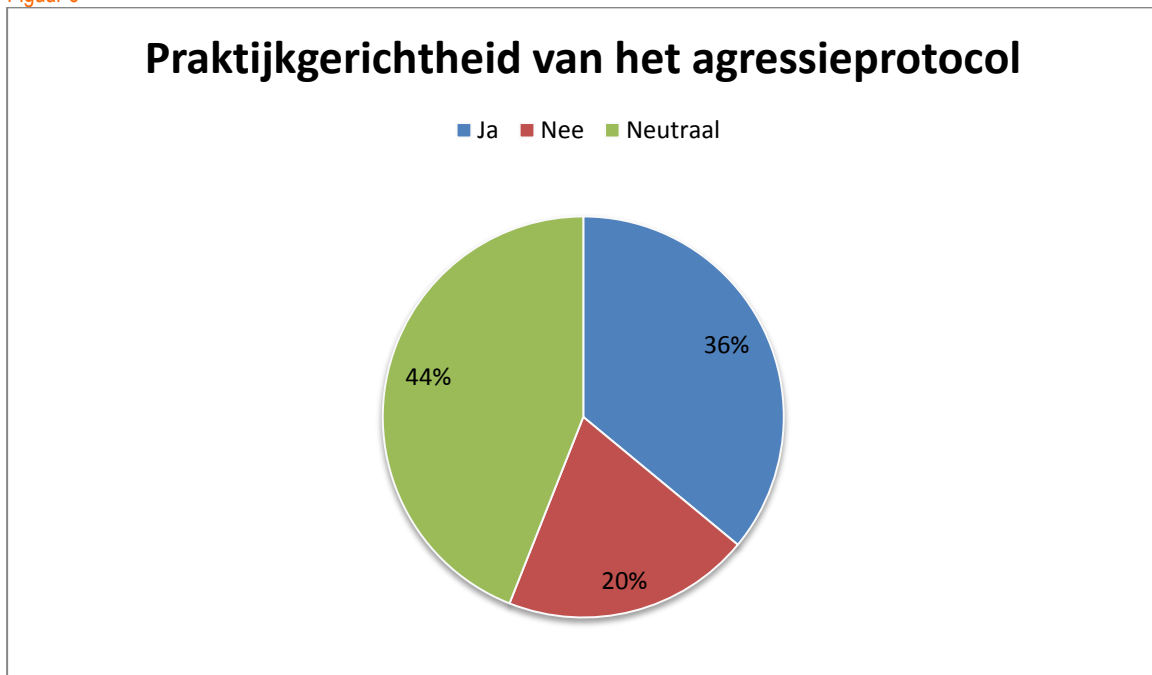
De meningen van de deelnemers zijn op dit onderwerp erg verdeeld. Een oorzaak hiervan kan zijn dat het protocol en de meest recente wijzigingen daarin niet eenduidig en op gelijke wijze wordt gecommuniceerd binnen de verschillende afdelingen. Medewerkers die 'neutraal' hebben gekozen bij deze vraag, geven aan niet concreet op de hoogte te zijn van de inhoud van het agressieprotocol.

Het periodiek, bij voorkeur minstens een maal per jaar, bijstellen van het agressieprotocol houdt het protocol actueel. Aan de hand van incidenten en bevindingen kunnen procedures gewijzigd worden of indelingen worden gewijzigd.

3. Praktijkgerichtheid van het agressieprotocol

Is het agressieprotocol afgestemd op de vormen van agressie waarmee u in aanraking kunt komen?

Figuur 6



Enigszins inherent aan de voorgaande vraag is de verdeeldheid van de deelnemers over de praktijkgerichtheid van het protocol. Immers als de werknemers niet of niet volledig bekend zijn met de inhoud van het protocol, is voor hen de praktijkgerichtheid ook moeilijk te bepalen.

Het afstemmen van het agressieprotocol op de vormen van agressie waarmee de medewerkers in aanraking kunnen komen is van belang. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan medewerkers met telefonisch klantencontact of medewerkers die op huisbezoek gaan in de uitoefening van hun functie.

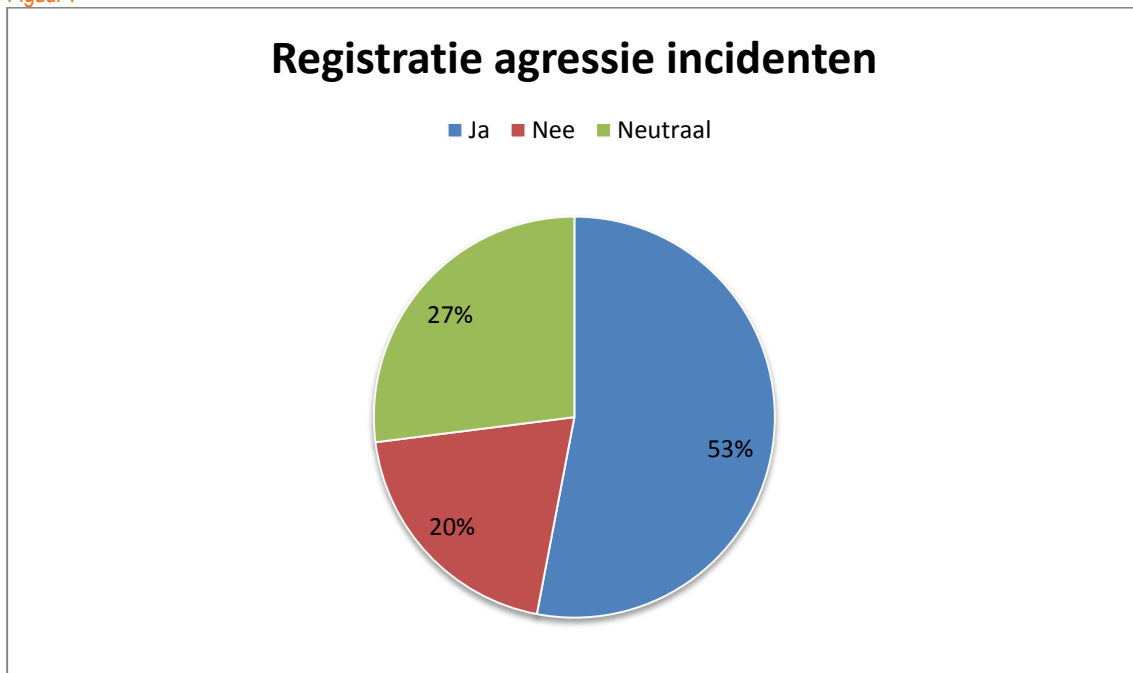
Voor beiden is het van belang dat het in protocol en met de procedures rekening wordt gehouden met de mogelijke agressievormen waaraan zij bloot kunnen staan.

Als voorbeeld is voor medewerkers die op huisbezoek gaan bijvoorbeeld van belang:

- Melding en registratie locatie;
(wanneer ga je weg, hoe laat verwacht je terug te zijn en waar ben je precies, wanneer en door wie wordt alarm geslagen bij tijdsoverschrijding).
- Alarmnummer voorgeprogrammeerd in de telefoon die je bij je draagt;
- Parkeren van de auto.

4. Registratie van incidenten van agressie middels een vaste vorm en structuur
Worden agressie incidenten volgens een vaste vorm en structuur geregistreerd?

Figuur 7



Uit bovenstaande is af te leiden dat in veel organisaties een gestructureerde registratie van agressie incidenten plaatsvindt. Het structureel en volgens een en dezelfde structuur registreren van incidenten geeft handvaten voor de toekomst. Voor diverse branches zijn er webbased applicaties ontworpen waarin deze registratie volgens een vast stramien kan worden gedaan.

Zo is bijvoorbeeld voor de gemeentelijke branche het GIR (Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem) ontwikkeld. Dit is een internetapplicatie voor de registratie van agressie incidenten die gemeenten kunnen inrichten in hun eigen organisatie.

Een accurate registratie van incidenten geeft niet alleen een beeld van de mate en frequentie van agressie incidenten. Het geeft ook een beeld van de locaties en omstandigheden waar dit het meest voorkomt. Hierop kan actie ondernomen worden en kunnen er aanpassingen worden gedaan, bijvoorbeeld door het protocol te actualiseren.

De registratie van incidenten is gekoppeld aan het beleid van de organisatie. Medewerkers moeten weten dat het melden en registreren van alle agressie incidenten, hoe minimaal in de ogen van de werknemer ook, van belang is voor de medewerkers en de organisatie.

Onderstaand een overzicht van de meest genoemde redenen van overheidsmedewerkers om geen melding te maken van een incident.

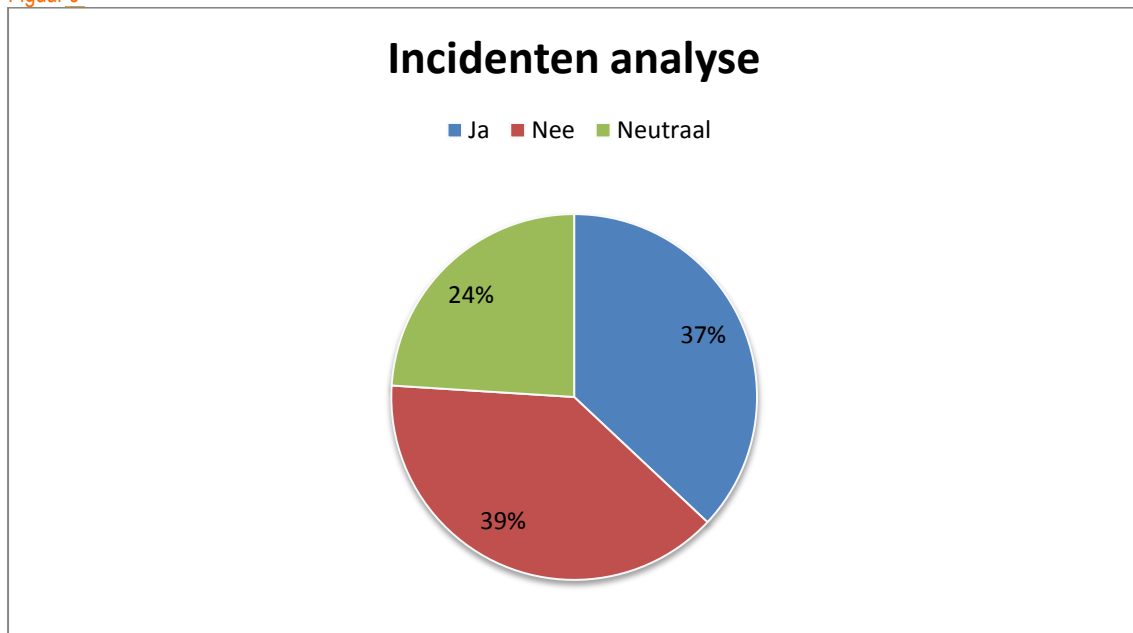
Figuur 8

Reden	Percentage
Ik vond het daar niet erg genoeg voor, ik was niet bang tijdens het incident	63%
Het incident is ter plekke opgelost	49%
Dit soort incidenten hoort bij het werk	42%
Ik heb er niet aan gedacht	15%
Er gebeurt toch niets mee	9%
Melden is onpraktisch en kost te veel tijd	5%

5. Analyse van de incidenten

Worden incidenten op uw afdeling geanalyseerd?

Figuur 9



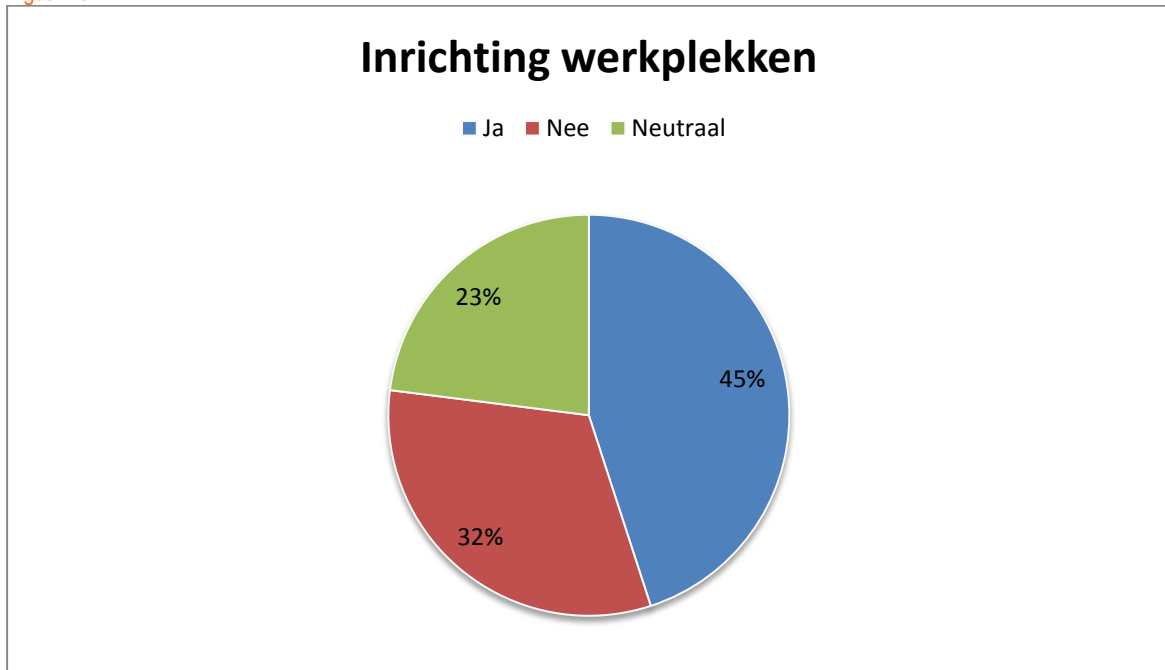
Wederom een verdeelde mening onder de deelnemers, welke ten dele zal kunnen worden toegeschreven aan de verschillende functies en de daaraan gekoppelde werklocaties en kennis van het protocol.

Gekoppeld aan de registratie van incidenten is de analyse. Door de mate, frequentie, omstandigheden, locatie en gebruikte agressievormen te analyseren kunnen betere preventieve maatregelen genomen worden.

6. De mate en wijze van preventie op de werkplek

Zijn de werkplekken evenals uw werkomgeving veilig ingericht om agressie en geweld preventief te voorkomen?

Figuur 10

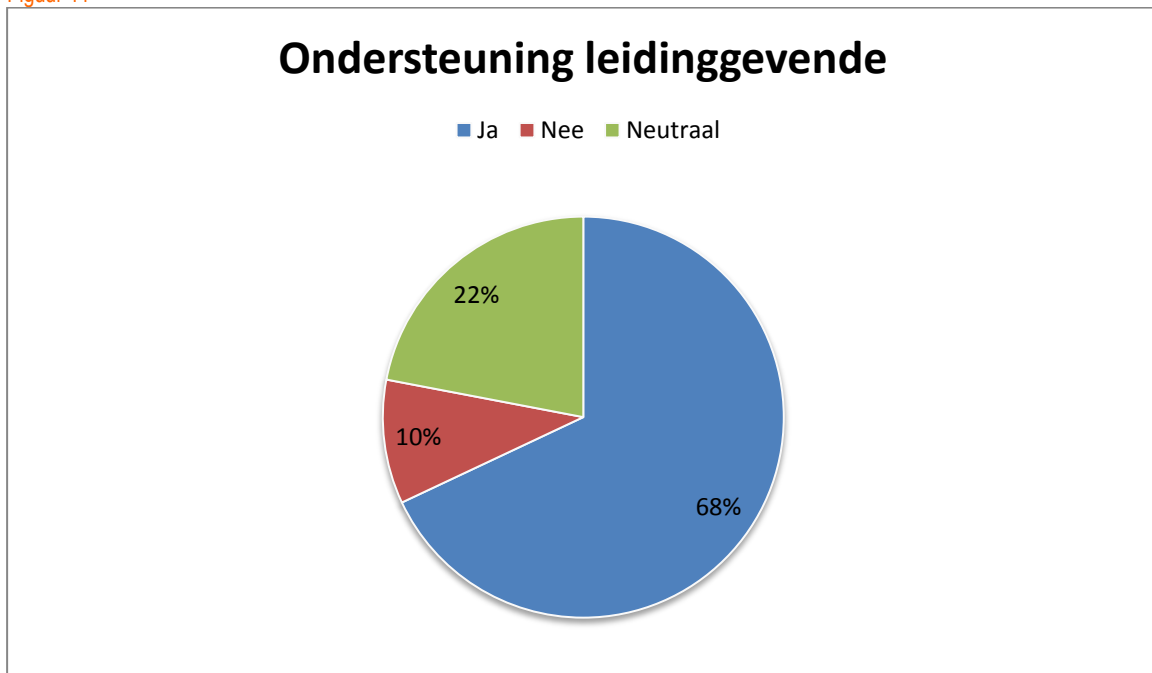


Ook hier weer een verdeelde mening. Dit kan voortkomen uit de mogelijkheden die de organisatie heeft voor de inrichting van de werkplekken in relatie tot de functie van de medewerker. Ter illustratie: voor een baliemedewerker of receptioniste kan middels een hogere balie, geen losse materialen, een alarmknop en dergelijke zaken, een veiliger werkomgeving gecreëerd worden.

Voor een buitendienstmedewerker of een medewerker in de thuiszorg is minder gemakkelijk te realiseren. Desondanks kan ook hier het protocol ondersteuning bieden.

7. De gevoelens van ondersteuning door de leidinggevende in geval van een incident.
Steunt uw leidinggevende u in geval van een agressie incident?

Figuur 11



Een groot deel van de respondenten voelt zich gesteund door hun leidinggevende in geval van een agressie incident. Dit levert uiteraard een belangrijke bijdrage aan de (h)erkenning van de gevoelens van de medewerker.

Veel medewerkers die geconfronteerd zijn met een agressie incident rekenen op steun van hun leidinggevende. Hetzij middels het 'nemen van de leiding tijdens het incident' of, indien de leidinggevende niet bij het incident aanwezig was, middels het verzorgen van opvang en nazorg na het incident.

Zoals al eerder in dit rapport gesteld zijn en buiten de directe slachtoffers van incidenten ook ooggetuigen. Ook voor hen dienen gepaste maatregelen te worden genomen.

8. Conclusie

Samenvattend concluderen wij dat overheids- en semioverheidsinstellingen in ruime mate aandacht besteden aan het thema Agressie. Zij doen dit middels protocollen, beleid, training en voorlichting.

Echter blijkt uit ons onderzoek dat de medewerkers geen eenduidig beeld hebben van het beleid van de organisatie. Er is in dit rapport al meerdere malen geschetst dat een belangrijke oorzaak hiervan kan liggen in de verschillende functies en afdelingen in de organisatie, het communiceren van de visie, het beleid en het huidige protocol van de organisatie. Medewerkers met een vaste werkplek zijn immers vaak gemakkelijker te bereiken als medewerkers zonder vaste werkplek. Het breed inzetten van communicatiemiddelen na vaststelling van het beleid en de visie van de organisatie raden wij organisaties dan ook aan. Communicatiesessies, het werkoverleg, het intranet, het personeelsblad of een persoonlijke brief naar het huisadres, kunnen hiertoe ingezet worden. Een eenduidig gecommuniceerd en geaccepteerd agressieprotocol, -beleid en –visie, schept duidelijkheid naar derden.

De leidinggevenden zijn betrokken bij hun medewerkers, gezien het aantal respondenten dat de stelling ondersteunt dat zij zich door hun leidinggevende gesteund voelen in geval van incidenten. Deze betrokkenheid kan aangevuld worden met specifieke kennis omtrent opvang en nazorg na een incident.

Ook de kennis omtrent agressie kan bijdragen aan een beter beeld van de inspanningen van de organisatie. Bovendien draagt kennis bij aan het ontwikkelen van initiatieven en een beter beeld van preventiemethoden. Het verzorgen van gedegen trainingen waarin de theorie helder en duidelijk gecommuniceerd wordt levert daaraan een belangrijke bijdrage.

Vanuit een stuk praktijkervaring welke in een training opgedaan wordt ontstaat inzicht in vroeg signalering en in een adequate wijze van handelen in geval van een escalerende situatie. Dergelijke trainingen bieden een platform voor de deelnemers om hun praktijkervaringen uit te wisselen en inzicht te krijgen in elkaars agressiebeleving. Daarnaast draagt een goede training bij aan de onderlinge teamspirit.