

Checklist Professionele Omgang met Agressie & Geweld

Doel: Veilig en gezond werken volgens de *Arbowet (Arbeidsomstandighedenwet)* – met specifieke aandacht voor agressie, intimidatie en geweld op de werkvloer.

1. Training & Opleiding

Doel: Vergroten van kennis, vaardigheden en weerbaarheid van medewerkers.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Is er een jaarlijks opleidingsplan opgenomen in het arbobeleid?	Verplicht vanuit Arbowet art. 3 en 8.	
Zijn medewerkers getraind in het herkennen van signalen van agressie en escalatie?	Zowel verbaal als non-verbaal.	
Is er training in de-escalatietechnieken en persoonlijke veiligheid?	Bijvoorbeeld omgaan met verbale agressie of fysieke dreiging.	
Zijn leidinggevenden getraind in het begeleiden en opvangen van medewerkers na een incident?	Leidinggevenden spelen een sleutelrol in nazorg.	
Worden nieuwe medewerkers tijdens de onboarding geïnformeerd over agressiebeleid?	Structureel onderdeel van inwerkprogramma.	

2. Fysieke Ruimte & Veiligheidsscan

Doel: Het creëren van een veilige werkomgeving om risico's op agressie en geweld te minimaliseren.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Is er een periodieke veiligheidsscan uitgevoerd van de werkplek (onderdeel RI&E)?	Wettelijk verplicht volgens Arbowet art. 5.	
Zijn balies, spreekkamers en publieke ruimtes ingericht met vluchtwegen en alarmvoorzieningen?	Denk aan alarmknoppen, nooduitgangen, camera's.	
Zijn er duidelijke looproutes en zijn obstakels verwijderd?	Bevordert veilig vluchten en overzicht.	

Is er voldoende verlichting en zicht op publiek toegankelijke ruimtes?	Vermindert risico's op incidenten.
Is er een protocol voor fysiek ingrijpen of hulp inschakelen (bijv. beveiliging, politie)?	Behoort tot fysieke veiligheidsmaatregelen.

3. Protocollen & Procedures

Doel: Eenduidige werkwijze bij agressie- en geweldsincidenten.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Is er een actueel protocol "Omgaan met agressie en geweld"?	Inclusief verantwoordelijkheden en stappenplan.	
Worden incidenten altijd geregistreerd en geëvalueerd?	Verplicht binnen de RI&E-cyclus.	
Is er een meldstructuur (intern + extern, bijv. politie of arbodienst)?	Transparante en veilige meldcultuur vereist.	
Is er een communicatieplan tijdens en na een incident?	Intern (team, HR) en extern (klanten, pers).	
Zijn medewerkers bekend met de escalatieprocedure?	Herhaaldelijk communiceren via intranet, posters, toolboxmeetings.	

4. (Huis)Regels & Beleid

Doel: Heldere gedragsnormen voor medewerkers, cliënten en bezoekers.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Zijn huisregels zichtbaar voor bezoekers en cliënten?	Bijvoorbeeld posters met "Wij accepteren geen agressie."	
Is agressiebeleid vastgelegd in het personeelsreglement/ gedragscode?	Wettelijk kader via Arbowet art. 3 lid 2.	
Worden grenzen van acceptabel gedrag duidelijk gecommuniceerd?	Zowel intern (medewerkers) als extern (publiek).	
Is er beleid rond sancties of toegangsverboden bij ernstige agressie?	Consistent toepassen en vastleggen.	
Is beleid afgestemd met OR of personeelsvertegenwoordiging?	Verplicht bij wijzigingen in arbeidsomstandigheden.	

5. Opvang & Nazorg

Doel: Medewerkers adequaat ondersteunen na een incident.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Is er een protocol voor directe opvang na incident (debriefing)?	Binnen 24 uur eerste opvang.	
Zijn er interne vertrouwenspersonen of bedrijfsmaatschappelijk werk beschikbaar?	Onderdeel psychosociale arbeidsbelasting (PSA).	
Is er contact met de arbodienst / bedrijfsarts na ernstig incident?	Conform Arbobesluit hoofdstuk 2.	
Wordt er terugkoppeling gegeven over vervolgacties (bijv. aangifte)?	Versterkt gevoel van veiligheid en vertrouwen.	
Wordt nazorg geëvalueerd en zo nodig verbeterd?	Opnemen in jaarlijkse RI&E-evaluatie.	

6. Opvolging & Ordeherstel

Doel: Voorkomen van herhaling, herstel van werkklimaat en borging in beleid.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Wordt elk incident besproken in teamoverleg of casuïstiek?	Bevordert leren en vroegsignalering.	
Worden preventieve maatregelen bijgesteld n.a.v. incidentanalyse?	Terugkoppeling naar RI&E.	
Is er overleg met ketenpartners (bijv. politie, wijkteam)?	Samenwerking versterkt veiligheid.	
Wordt er jaarlijks een trendanalyse gemaakt van incidenten?	Inzicht in structurele risico's.	
Wordt beleid jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd?	Verplicht onderdeel van arbobeleidscyclus.	

7. Arbo & RI&E

Doel: Wettelijke borging van psychosociale arbeidsbelasting (PSA), waaronder agressie en geweld.

Checklistpunt	Toelichting	Gereed/ Opmerking
Is agressie & geweld opgenomen in de RI&E?	Verplicht vanuit Arbowet art. 5.	
Zijn preventieve maatregelen vastgelegd in het Plan van Aanpak?	Concrete acties en verantwoordelijken.	
Is er structureel overleg met de preventiemedewerker / OR over PSA?	Jaarlijks verplicht overleg.	
Worden meldingen en incidentanalyses meegenomen in RI&E-herziening?	Continu verbeteren.	
Is de werkgever aantoonbaar bezig met uitvoering van arbobeleid?	Controleerbaar bij inspectie SZW.	

Samenvattend:

Deze checklist helpt organisaties te voldoen aan de **Arbowet**, specifiek rondom **psychosociale arbeidsbelasting (PSA)** en de **verplichting tot een veilige en gezonde werkomgeving**.

Een actuele **RI&E** vormt de basis, aangevuld met duidelijke protocollen, scholing en nazorgstructuur.



iK TRAIN iOU

iK TRAIN iOU
coaching training advies

Ben je nu nog nieuwsgieriger geworden en wil je ons spreken? Dat kan: Bel 06 - 5168 3550 of mail naar Info@lktrainjou.nl