



MAATSCHAPPELIJK WERK NOORDERMAAT

Beleid t.a.v. agressie en onveiligheid

- P&O – juni 2007
- vastgesteld in MT d.d. 10 september 2007
- instemming OR d.d. 28 april 2008

Inhoudsopgave

bladzijde:

- 3 1. Intentieverklaring
- 2. Beleidsuitgangspunten
- 3. Definities
- 4 4. Wie is waarvoor verantwoordelijk
- 5 5. Regels en sancties
 - 5.1 Regels
 - 5.2 Sanctiebeleid
- 6 6.2 Bekend maken van regels en sancties bij cliënten
- 6. Competentieversterking
 - 6.1 Training en instructie
 - 6.2 Opleidingsplan
- 7 7. Melden en registreren van incidenten
- 8. Opvang en Nazorg
- 9. Agressieprotocol
- 11 10. Implementatie, evaluatie en bijstelling

1. Intentieverklaring

Medewerkers van NoorderMaat kunnen vanwege de aard van het werk geconfronteerd worden met agressie en bedreiging. Dit risico verdient de nodige aandacht, onder meer omdat de gevoelens van onveiligheid de werksfeer kunnen aantasten, kunnen leiden tot ziekteverzuim en personeelsverloop. NoorderMaat ziet het dan ook als haar taak de nodige inspanningen te leveren om waar mogelijk agressie-incidenten te voorkomen en ervoor te zorgen dat medewerkers, als hun wat overkomt, de nodige opvang en ondersteuning wordt geboden.

2. Beleidsuitgangspunten

De CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (artikel 12.1 CAO 2007/2008) schrijft voor dat de werkgever een arbeidsomstandighedenbeleid voert dat onder andere het onderwerp agressie en onveiligheid omvat. Dit beleid moet worden uitgevoerd met behulp van de maatregelen en instrumenten uit het Arboconvenant Welzijn tenzij andere maatregelen en instrumenten even effectief zijn. NoorderMaat kiest ervoor het Arboconvenant Welzijn te volgen.

De beleidsuitgangspunten worden gevormd door de zeven praktijkregels van het Arboconvenant Welzijn die zijn geformuleerd op basis van de criteria van de arbeidsinspectie ten aanzien van agressie en onveiligheid. Deze luiden als volgt:

1. Beleid ontwikkelen en verankeren: Agressie en onveiligheid zijn onderdeel van de RI&E en er zijn lokale actieplannen voor agressie en onveiligheid.
2. Registratie: alle agressie-incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd.
3. Veilige werkprocessen: de risicovolle momenten en situaties in het werk zijn vastgelegd en noodzakelijke maatregelen zijn getroffen.
4. Veilige werkomgeving: technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de veiligheid van gebouw en omgeving te vergroten.
5. Opvang en nazorg zijn goed geregeld.
6. Teambespreking: agressie en onveiligheid staan regelmatig op de agenda van het teamoverleg.
7. Competentieversterking: agressie en onveiligheid zijn opgenomen in het scholingsplan.

In de volgende paragrafen staat beschreven hoe NoorderMaat deze beleidsuitgangspunten in de praktijk wil brengen. Het beleid is bedoeld voor alle medewerkers van NoorderMaat. Een en ander is verder uitgewerkt in het Agressiehandboek NoorderMaat. Indien van toepassing wordt hiernaar verwezen. In het agressiehandboek wordt naast het algemene deel dat voor alle medewerkers bedoeld is ook specifiek aandacht besteed aan onderwerpen die met name voor de hulpverlenende professionals zijn bedoeld.

3. Definities

Onder agressie verstaan we: *'Alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag waardoor medewerkers zich onveilig of bedreigd voelen of waar zij slachtoffer van zijn.'*

De verschillende vormen en oorzaken van agressie worden beschreven in het agressiehandboek.

4. Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Directeur

- Is eindverantwoordelijk voor de veiligheid van de medewerkers;
- Bewaakt de voortgang, jaarlijkse evaluatie en aanscherping van het beleid ten aanzien van agressie en onveiligheid;
- Zorgt voor vastlegging van de verschillende taken en bevoegdheden.
- Zorgt voor voldoende faciliteiten voor het goed uitvoeren van beleid ten aanzien van agressie en onveiligheid.

Leidinggevende

De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer en ziet erop toe dat afspraken uit het agressieprotocol worden nageleefd. De leidinggevende heeft dus een centrale rol in het bewaken van de veiligheid op de werkvloer. Daaronder vallen de volgende taken:

- Stelt samen met het team een agressieprotocol op (zie hoofdstuk 6).
- Ziet erop toe dat het beleid, de protocolafspraken en instructies uit het Agressiehandboek worden nageleefd.
- Evalueert minimaal eens per jaar met de medewerkers bestaande protocolafspraken. Stuurt een verslag van deze evaluatie aan P&O/preventiemedewerker.
- Zorgt ervoor dat medewerkers voldoende training, voorlichting en instructie krijgen. Signaleert tijdig de behoefte aan opfriscursussen.
- Bespreekt het onderwerp agressie en onveiligheid in het team, in individuele werkbegeleiding en in het functioneringsgesprek.
- Is verantwoordelijk voor de eerste opvang en nazorg.
- Bespreekt incidenten.

Medewerkers

Van de medewerker wordt verwacht dat hij/zij met leidinggevendenden, collega's en cliënten op een waardige en respectvolle manier omgaat. Aan de andere kant mag de medewerker dat zelf ook van anderen verwachten. De medewerker is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen veiligheid. Dit uit zich in de volgende taken/verantwoordelijkheden:

- De medewerker neemt deel aan de voor de medewerker georganiseerde instructie, voorlichting en trainingsbijeenkomsten.
- De medewerker komt de afspraken uit het agressieprotocol na.
- De medewerker meldt incidenten bij de direct leidinggevende.
- De medewerker registreert incidenten middels de voorgeschreven procedure.
- De medewerker bespoedigt het eigen herstel en maakt indien nodig gebruik van de nazorgfaciliteiten.
- De medewerker is alert op eventuele agressierisico's en maakt dit onderdeel van methodisch handelen en reflectie op eigen handelen.

Preventiemedewerker / P&O

NoorderMaat heeft de functie van preventiemedewerker ondergebracht bij P&O. De preventiemedewerker heeft de opdracht de arbeidsomstandigheden ten aanzien van agressie en onveiligheid te verbeteren en ervoor te zorgen:

- dat het beleid voldoet aan de praktijkregels voor agressie en onveiligheid zoals ontwikkeld in het kader van het arboconvenant Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Jeugdzorg;
- dat dit beleid is geïntegreerd in de normale bedrijfsvoering van de organisatie.

Om deze taak uit te voeren zal de preventiemedewerker

- een plan van aanpak opstellen en ter goedkeuring aan de directie voorleggen;
- optreden als trekker van dit plan;
- dit plan evalueren en actualiseren.

P&O:

- ondersteunt leidinggevenden bij het uitvoeren van het beleid t.a.v. agressie en onveiligheid;
- verzamelt registratie agressie-incidenten en doet naar aanleiding hiervan voorstellen voor maatregelen en preventief beleid;
- Bewaakt de voortgang, jaarlijkse evaluatie en aanscherping van het beleid ten aanzien van agressie en onveiligheid in de teams en het MT.

5. Regels en sancties

5.1 Regels

NoorderMaat heeft een gedragscode ten aanzien van agressie, seksuele intimidatie en ongewenst gedrag (zie bijlage in het handboek). Aan de hand van deze gedragscode zullen algemene huisregels worden opgesteld ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag.

5.2 Sanctiebeleid

Als een cliënt de huisregels overtreedt, kan een sanctie worden opgelegd. Voor het bepalen van de sanctie geldt de onderstaande tabel als richtsnoer. Per team / locatie kunnen de sancties op maat worden uitgewerkt.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor het opleggen van een sanctie. De leidinggevende bepaalt met het team in welke situaties de teamleden zelf een sanctie op kunnen leggen.

Een sanctie wordt pas opgeheven nadat de direct leidinggevende en de betrokken medewerker een gesprek hebben gehad met de cliënt. In dat gesprek wordt de cliënt gevraagd zijn excuses aan te bieden voor het gedrag tegenover de medewerker en er worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt. Dit om herhaling te voorkomen.

Het opleggen en opheffen van sancties wordt bijgehouden in een sanctieregister. Het sanctieregister is ondergebracht bij de directeur.

| Reden | Sanctie | Werkingsgebied | Beslisser |
|--|---|---------------------------------------|--|
| Veroorzaken van overlast door gebruik van drank en drugs | Time-out (gesprek beëindigen) | Locatie | Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de activiteit beslist. |
| Verbale agressie | Time-out | Locatie | Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de activiteit beslist. |
| Bedreigingen gericht op de organisatie of derden | Time-out en toegangsverbod van max. 1 maand | Locatie | Degene die op dat moment verantwoordelijk is voor de activiteit beslist over de time-out. Het team incl. leidinggevende beslist over het toegangsverbod. |
| Bedreiging van medewerkers | Toegangsverbod, uitsluiting van de dienstverlening (min. 1 maand). Er wordt aangifte of melding gedaan. | Locatie, eventueel gehele organisatie | Het team incl. leidinggevende beslist over lengte van uitsluiting van de eigen activiteit/locatie. Het managementteam beslist over een eventuele uitsluiting voor de gehele organisatie. De leidinggevende doet samen met bedreigde medewerker |

| | | | |
|--|---|-----------------------|---|
| | | | aangifte/melding |
| Fysiek / psychisch geweld tegen medewerkers/vrijwilligers | Toegangsverbod, uitsluiting. Er wordt aangifte gedaan. | De gehele organisatie | Het team incl. leidinggevende beslist over lengte van uitsluiting van de eigen locatie. Het managementteam beslist over eventuele uitsluiting voor de gehele organisatie. De leidinggevende doet samen met medewerker aangifte. |
| Bedreiging van medeciënten | Toegangsverbod, uitsluiting | Locatie | Het team incl. leidinggevende beslist over lengte van uitsluiting. |
| Fysieke agressie tegen medeciënten | Toegangsverbod, uitsluiting | Locatie | Het team incl. leidinggevende beslist over lengte van uitsluiting. |
| Beschadiging van eigendommen van de organisatie en van medewerkers | Schade wordt verhaald | | In overleg met directeur. |

5.3 Bekend maken van regels en sancties bij cliënten

Cliënten ontvangen bij aanvang van de hulpverlening een informatiepakket. Een informatiebrochure over huisregels en sancties maakt hiervan onderdeel uit.

6. Competentieversterking

Om de veiligheid op de werkvloer te vergroten, is een hele serie maatregelen nodig. Het is de kunst om deze maatregelen te integreren in de gewone gang van zaken. Veiligheid is daarom een zaak van de direct leidinggevende en de medewerkers zelf. Het is de taak van het management om hen hierin te faciliteren.

6.1 Training en instructie

Medewerkers die goed zijn geïnstrueerd en beschikken over de noodzakelijke kennis en vaardigheden kunnen dreigende agressie en onveiligheid beter signaleren. Bovendien kunnen ze door alert te reageren voorkomen dat een incident escaleert. Mocht een situatie toch uit de hand lopen, dan weten medewerkers hoe zij zichzelf en anderen in veiligheid kunnen brengen. Als onderdeel van het veiligheidsbeleid binnen de organisatie moet aandacht worden besteed aan voorlichting, instructie en training van medewerkers en aan herhaling daarvan.

In het agressiehandboek NoorderMaat staat meer informatie over doelstellingen van trainingen en mogelijke modules.

6.2 Opleidingsplan

Competentieversterking ten aanzien van agressie en onveiligheid moet structureel onderdeel uitmaken van het opleidingsplan van NoorderMaat. Hierbij moet worden voldaan aan de volgende criteria:

- Nieuwe medewerkers (met een aanstelling van een jaar of langer) en medewerkers die nog niet eerder een agressietraining hebben gehad, krijgen een verplichte agressietraining.
- Medewerkers die al eerder een agressietraining hebben gehad worden eens per 5 jaar in de gelegenheid gesteld deze cursus te herhalen.
- In voorkomende gevallen kan een trainingsmodule 'werken met gecontroleerde kracht' worden gevolgd.
- Leidinggevendenden dienen een trainingsmodule gericht op leidinggevendenden te volgen. Dit kan desgewenst periodiek worden herhaald.

7. Melden en registreren van incidenten

Alle agressie-incidenten moeten worden gemeld middels een speciaal registratieformulier voor agressie-incidenten. Dit geeft inzicht in wat er gebeurt en het maakt het mogelijk om de eerste opvang en nazorg op te starten. Inzicht in aantal, aard en ernst van de agressie is ook nodig om passende maatregelen te nemen en preventief beleid te ontwikkelen.

De procedures voor melding, registratie en analyse van incidenten staan beschreven in het Agressiehandboek NoorderMaat. De belangrijkste stappen zijn ook opgenomen in het agressieprotocol.

8. Opvang en nazorg

Als een medewerker slachtoffer is geworden van agressie, is het belangrijk dat hij of zij zo snel mogelijk eerste opvang krijgt. Na de eerste opvang krijgt de getroffen medewerker een nazorgtraject aangeboden. Daarnaast moet er een aantal praktische zaken worden geregeld: het incident registreren, controleren of er aangifte moet worden gedaan, of een sanctie moet worden opgelegd, een debriefing moet worden georganiseerd e.d.

De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de opvang en nazorg. In het Agressiehandboek NoorderMaat is dit verder uitgewerkt. De belangrijkste stappen zijn ook opgenomen in het agressieprotocol.

9. Agressieprotocol

De leidinggevende van een afdeling of team is verantwoordelijk voor het opstellen van een agressieprotocol voor de eigen afdeling. Het agressierisico hangt immers nauw samen met de aard van het werk en het type cliënten. Lokaal maatwerk dus. Het opstellen van een agressieprotocol gebeurt in een aantal stappen, die te vinden zijn in het agressiehandboek NoorderMaat.

Een kopie van het lokale agressieprotocol moet naar P&O verzonden worden. Eenmaal per jaar moet de leidinggevende het protocol met het team evalueren en zonodig bijstellen. De evaluatie moet eveneens naar P&O worden verzonden.

In het agressieprotocol moeten afspraken worden vastgelegd over hoe de kans op agressie in de organisatie verkleind kan worden en hoe de nazorg geregeld is. Hieronder is een standaard-protocol weergegeven, waarin de algemene afspraken zoals die gelden binnen NoorderMaat vetgedrukt zijn. Schuingedrukt staat wat elk team hier nog aan toe moet voegen.

| | |
|--|---|
| Assistentie inschakelen | <i>Geef hier tekst en toelichting: Op welk moment wordt er hulp ingeschakeld? Is hulp inschakelen in alle situaties mogelijk? Zijn collega's bereikbaar? Is de leidinggevende bereikbaar? Is er een achterwachtfunctie? Hoe gaat dat in zijn werk? Als er geen achterwacht is, welke afspraken zijn er dan gemaakt over veilig werken? Hebben deze afspraken in het afgelopen jaar naar behoren gewerkt? Besteed vooral ook aandacht aan zogeheten eenzame werkplekken.</i> |
| Alarm slaan | <i>Geef hier tekst en toelichting: Is er een alarmsysteem? Hoe werkt dit systeem? Hoe is het gebruik geregeld? Geef aan hoeveel minuten verstrijken voordat er hulp aanwezig is. Heeft dit systeem in het afgelopen jaar naar behoren gewerkt? Besteed ook aandacht aan ambulante werken.</i> |
| Politie inschakelen | <i>Geef hier tekst en toelichting: Zijn er afspraken met de politie? Wie moet er gebeld worden? Welk telefoonnummer? Is er een contactpersoon? Wat is de naam van de contactpersoon? Wanneer komen ze wel en wanneer niet? Hoe lang zal het gemiddeld duren voordat de politie ter plaatse is?</i> |
| Gebouw en omgeving | Een veilige werkomgeving is belangrijk. Elk team inventariseert of er voldoende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de veiligheid van gebouw en omgeving te vergroten. <i>Geef hier tekst en toelichting: Zijn er onveilige situaties in de directe omgeving? Zijn er onveilige situaties binnen in het gebouw? Welke afspraken voor veilig werken gelden hier? Hoe is de toelating tot het gebouw geregeld? Kunnen ongewenste personen worden buitengehouden? Is er controle/zicht op de aanwezigheid van bezoekers?</i> |
| Huisregels en sancties algemeen | Noordermaat heeft huisregels en sancties vastgesteld t.a.v. grensoverschrijdend gedrag. (zie Gedragscode, huisregels en sancties) <i>Geef hier tekst en toelichting: Zijn er huisregels en sancties aangepast aan de lokale omstandigheden? Welke zijn dat? Zijn die regels bij iedereen bekend?</i> |
| Melden en registreren | <ul style="list-style-type: none"> - Agressie-incidenten moeten zo snel mogelijk worden gemeld bij de leidinggevende; - Alle agressie-incidenten moeten zo snel mogelijk worden geregistreerd middels het SOAS-registratieformulier; - Het registratieformulier moet worden ingeleverd bij de leidinggevende; - De leidinggevende stuurt een kopie naar P&O; - P&O houdt een incidentenregister bij; - Eens per half jaar worden de incidenten in het MT geanalyseerd. <i>Geef hier tekst en toelichting: waar liggen de registratieformulieren etc.</i> |
| Opvang en nazorg | 1. <u>Eerste opvang</u> (direct na het incident): Veiligheid herstellen en steun bieden aan het slachtoffer. De direct leidinggevende is verantwoordelijk, ook al zal in de praktijk de eerste opvang vaak door collega's worden verzorgd. Taken bij eerste opvang: <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s) en cliënten. • Zorg ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en zorg dat in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start. • Streef ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van het slachtoffer. • Zorg dat de medewerker begeleid wordt bij het doen van aangifte. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast. • Vraag de medewerker het agressie-incidentenformulier in te vullen. • Vraag na afloop aan het slachtoffer of u nog wat kunt doen. • Organiseer eventueel overname van taken. • Ga na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident). • Zorg voor een (minimale) briefing van betrokken partijen. Ga na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkom dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen. <p>2. <u>de nazorg:</u> De leidinggevende volgt gedurende een periode van drie maanden het herstelproces van de medewerker en signaleert knelpunten in het herstel. De leidinggevende is verantwoordelijk voor (de organisatie van) de nazorg. De nazorg bestaat uit maximaal drie gesprekken. Het eerste gesprek vindt binnen 72 uur na het incident plaats. Tijdens deze gesprekken komen globaal de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is • Voorlichting geven over het verwerkingsproces • Vragen hoe het thuis gaat • De mogelijke steun uit de eigen omgeving bespreken • Informereren naar reacties uit de omgeving • De manier waarop de betrokkene het voorval verwerkt bespreken <p>In sommige situaties kan het een voordeel zijn als dit traject wordt uitgevoerd door een onafhankelijke persoon op enige afstand van het team, de vertrouwenspersoon. Na een PTSS-diagnose door de arbo-arts kan specialistische traumahulp worden ingeschakeld. De medewerker kan dit op eigen initiatief of op advies van de leidinggevende of vertrouwenspersoon bij de arbo-arts aanvragen. Zonodig kan de leidinggevende nazorg organiseren voor het gehele team. <i>Geef hier tekst en toelichting: Is de leidinggevende in geval van een incident te bereiken? Is afgesproken wie er voor de eerste opvang zorg in het geval dat de direct leidinggevende niet aanwezig is? Zijn de 'eerste opvang' voldoende geïnstrueerd?</i></p> |
| <p>Veilige werkprocessen</p> | <p>1. Risicovolle momenten en situaties moeten worden vastgelegd en noodzakelijke maatregelen getroffen. De volgende factoren kunnen bijdragen tot agressie en onveilige situaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> -werken met risicovolle clientengroepen; -werken onder hoge druk; -werken buiten kantooruren; -werken met onderbezetting; -werken op geïsoleerde, afgelegen of eenzame werkplekken; -werken in situaties waar drugsgebruik wordt toegestaan; -de aanwezigheid van drugs en alcohol op de werkplek; -de aanwezigheid van geld en waardevolle spullen op de werkplek; |

| | |
|---------------------------------|--|
| | <p>-werken in een onbekende omgeving (huisbezoeken, outreachend werken);</p> <p>-werken in een omgeving waar sprake is van veel overlast en criminaliteit;</p> <p>-de intensiteit van de contacten met cliënten;</p> <p>-derden hebben ongehinderd toegang tot de werkplek.</p> <p>2. Er is aandacht voor emotionele belasting, zowel in de teambespreking als in de individuele werkbegeleiding.</p> <p>3. Er is aandacht voor het functioneren van het team, want een goed functionerend team is een belangrijke voorwaarde voor veiligheid op de werkvloer. Checklist voor goed functioneren van het team:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> het team steunt elkaar als dat nodig is <input type="checkbox"/> het team overlegt regelmatig met elkaar en zit op één lijn <input type="checkbox"/> collega's vallen elkaar niet af waar cliënten bij zijn <input type="checkbox"/> het team doet af en toe leuke dingen samen <input type="checkbox"/> collega's spreken elkaar aan op gedrag <p><i>Geef hier tekst en toelichting: Is in het team besproken op welke momenten in de week en bij welke concrete activiteiten medewerkers extra alert moeten zijn op eventueel agressief gedrag? Is besproken hoe er in die gevallen het best kan worden opgetreden? Hoe is de aandacht voor de emotionele belasting geregeld? Hoe staat het met het teamfunctioneren?</i></p> |
| Teambespreking | <p>1. Incidenten worden in de teamvergadering besproken m.b.v. de volgende leidraad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn er vooraf waarschuwingssignalen geweest die konden duiden op agressief gedrag? Zo ja: welke? • Hebben de signalen de medewerker bereikt? Waarom wel of niet? • Heeft de medewerker adequaat op deze signalen gereageerd? Waarom wel of niet? • Zijn er vervolgens, voorafgaand aan het contact, voorzorgsmaatregelen genomen en, zo ja, welke? • Was de medewerker voldoende vaardig om dergelijke situaties te kunnen hanteren? • Welke werkinstructies, protocolafspraken e.d. zijn er voor dergelijke situaties? • Zijn die werkinstructies ook opgevolgd? • Heeft de medewerker assistentie gevraagd of alarm geslagen? • Hebben de procedures rondom assistentie vragen en alarm slaan goed gewerkt? Waarom wel of niet? • Hoe is de eerste opvang gegaan? Is de eerste opvang volgens protocol verlopen? Waarom wel of niet? • Is er aangifte gedaan? Waarom wel of niet? • Is de cliënt op zijn gedrag aangesproken, is er een sanctie opgelegd? Waarom wel of niet? • Is de medewerker nazorg aangeboden? • Is het incident geëvalueerd met slachtoffer en team? Welke leerpunten zijn hieruit getrokken? Zijn er concrete afspraken gemaakt? • Zijn er conclusies te trekken die moeten leiden tot het bijstellen van het huidige agressiebeleid? <p>2. Agressie en onveiligheid staan regelmatig op de agenda van de teamvergadering.</p> <p>3. De afspraken in het agressieprotocol worden minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd.</p> |
| Training en voorlichting | <p>Competentieversterking t.a.v. agressie en onveiligheid zijn opgenomen in het scholingsplan.</p> <p><i>Geef hier tekst en toelichting: Beschikken alle medewerkers over de gewenste vaardigheden voor het omgaan met agressief gedrag? Zijn de opvangsters voldoende op hun taak voorbereid? Hebben alle medewerkers een training</i></p> |

| | |
|----------------------|--|
| | <i>agressiehantering gehad? Is die training voldoende recent? Zijn er afspraken gemaakt over het trainen van medewerkers die nog niet beschikken over voldoende kennis en/of vaardigheden? Is er voldoende budget of is er een training aangevraagd?</i> |
| Verbeteringen | <i>Geef aan op welke punten het team in het komende jaar verbeteringen wil doorvoeren. Wie is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan?</i> |

10. Implementatie, evaluatie en bijstelling

P&O / preventiemedewerker is procesbewaker ten aanzien van implementatie, evaluatie en bijstelling van het beleid ten aanzien van agressie en onveiligheid binnen NoorderMaat.

Jaarlijks stelt P&O / preventiemedewerker hiertoe een actieplan op.