

## ONGEWENST GEDRAG DOOR DERDEN BELEIDSCHECKLIST

De volgende onderdelen maken deel uit van een agressie en geweld door derden aanpak bij een provincie:

1. Er is een op schrift gesteld agressiebeleid
2. Periodieke evaluatie van het agressiebeleid (bij lopend beleid volgens de Plan Do Check Act cyclus)
3. De provincie heeft een visie op agressiebeleid. Een visie geeft antwoord op deze vragen:
  - a. Waar staan we nu?
  - b. Waar willen we naar toe?
  - c. Wat is er nodig om daar te komen?
  - d. Hoe evalueren we dit?
  - e. Wanneer evalueren we dit?
4. Binnen het beleid zijn alle taken en verantwoordelijkheden vastgelegd en zijn data vastgesteld voor acties
5. Binnen de RI&E, zowel in de inventarisatie methode als het plan van aanpak, is agressie een herkenbaar onderdeel
6. Voor functies waar contact met derden plaatsvindt zijn op basis van de vier risicoprofielen (A,B,C of D) specificaties opgesteld inclusief een beschrijving van situaties en momenten waar dit risico plaats kan vinden
7. Er zijn gedragsregels opgesteld voor medewerkers inclusief afspraken over het verlenen van collegiale steun
8. Er zijn huisregels opgesteld voor (contact met) derden waar agressie (preventie) onderdeel van uitmaakt
9. Er is een klachtenregeling die onderdeel uitmaakt van de aanpak en die onderdeel uitmaakt van de huisregels, gedragsregels en die ook voor externen toegankelijk is (bv via de website)
10. Bij realisatie van met derden gerelateerde werkprocessen, werkplekken en –omgevingen maakt het agressie risico inschatten standaard onderdeel uit. Dit betekent minimaal: agressie preventie maakt onderdeel uit van het programma van eisen en er wordt in het proces een aantoonbaar ter zake deskundige betrokken. Bedenk dat dit een zeer breed terrein is: van balie ontwerp (bijvoorbeeld: toegang balie personeelsdeel, baliehoogte, afstand tot de gast, vluchtweg, zicht op collega, alarmbediening) tot buiten werken (afzetten, communicatie, kleding). Bedenk ook dat dit ook personeel van derden betreft: bijvoorbeeld medewerkers van een extern beveiligingsbedrijf die balie werk doen of medewerkers van een aannemer.
11. Agressie training en voorlichting van werknemers is geregeld voor alle betrokken functies
12. Werkomgevingen verschillen: er zijn aanvullend specifieke afspraken op teamniveau vastgelegd en deze maken onderdeel uit van het teamoverleg
13. Er is samenwerking met andere organisaties bij de aanpak van agressie door derden (bijvoorbeeld uitzendbureaus, beveiligers, aannemers, gemeenten)
14. Er is een meldingsprocedure voor betrokken medewerkers (ze weten wie, waar, wanneer en hoe te benaderen in geval van een incident). Er is in ieder geval een alarmnummer, een agressie coördinator en er is een vertrouwenspersoon
15. Verantwoordelijkheden voor verlenen van eerste hulp na agressie inclusief opschalen zijn vastgelegd
16. Voor nazorg na agressie is een aanpak opgesteld
17. Incidenten worden gemeld, deze worden geregistreerd en deze informatie maakt onderdeel uit van de plan do check act cyclus

18. Sanctiebeleid na incidenten is vastgelegd
19. Wanneer, bij ernstige incidenten, aangifte gedaan wordt en wie dit doet is vastgelegd
20. Wanneer schade verhaald wordt bij de dader en op welke manier dit gedaan wordt (juridische ondersteuning) is vastgelegd