

Wanneer een medewerker geconfronteerd is met agressief gedrag of geweld, draagt het afdelingshoofd zorg voor de opvang en begeleiding. Het afdelingshoofd is attent op signalen van de medewerker indien hij/zij met problemen blijft rondlopen. Het is van belang om in het werkoverleg voorvallen te bespreken

Agressie op de werkvloer kan een enorme impact hebben op medewerkers en de werksfeer. Het is daarom essentieel dat er een goed protocol is voor de opvang en begeleiding van betrokkenen na een incident. In deze blog delen we de belangrijkste aandachtspunten om medewerkers op een professionele en empathische manier te ondersteunen.

### **Directe Opvang: Zorg voor Rust en Veiligheid**

Na een incident is het belangrijk dat de getroffen medewerker een veilige omgeving heeft om tot rust te komen. Dit kan een aparte ruimte zijn waar de collega zich even kan terugtrekken. Hier wordt de medewerker opgevangen door een leidinggevende of een vertrouwenspersoon, die zonder oordeel luistert en ondersteuning biedt.



### **Signaleren van Langdurige Impact**

Soms zijn de gevolgen van agressie niet direct zichtbaar, maar kunnen ze later alsnog naar boven komen. Het is cruciaal dat het afdelingshoofd alert blijft op signalen zoals stress, vermijdingsgedrag of verminderde prestaties. Regelmatige follow-upgesprekken bieden ruimte om te bespreken hoe het gaat en of er extra ondersteuning nodig is.

### **Werkoverleg: Leren van Incidenten**

Incidenten van agressie mogen niet worden genegeerd, maar moeten bespreekbaar worden gemaakt binnen het team. Tijdens werkoverleggen kan het voorval worden geanalyseerd (indien nodig anoniem), zodat het team leert van wat er is gebeurd. Samen kan worden nagedacht over preventieve maatregelen en verbeteringen in de werkomgeving.

### **Training en Voorbereiding**

Een goed voorbereid team voelt zich veiliger en zekerder. [Training "Zeg NEE tegen agressie"](#) biedt praktische handvatten om effectief om te gaan met grensoverschrijdend gedrag. Het

vergroten van mentale weerbaarheid en het oefenen van situaties met training-acteurs kunnen bijdragen aan een veiligere werkomgeving.

## Samen duidelijk over agressie

### Samen zorgen voor een veilige werkplek

Door een duidelijk beleid rondom opvang en begeleiding te hanteren en agressie bespreekbaar te maken, creëren we een cultuur van vertrouwen en veiligheid. Laat agressie geen taboe zijn – samen zeggen we NEE tegen agressie.

Heeft jouw organisatie behoefte aan ondersteuning, training of advies? Neem contact op en ontdek hoe wij kunnen bijdragen aan een veilige en prettige werkomgeving.

E-mail: [secretariaat@academyinc.nl](mailto:secretariaat@academyinc.nl)

Website: [www.academyinc.nl/gemeenten](http://www.academyinc.nl/gemeenten)

Academy Inc

