

## Werkblad 1: Normstelling

### **Werkmodel voor Normstelling in Zorgorganisaties (Twee Maanden)**

#### **Fase 1: Analyse en Inventarisatie (Week 1-2)**

##### **1. Huidige situatie:**

- Breng in kaart welke gedragsnormen er momenteel bestaan binnen de organisatie:
  - Zijn deze vastgelegd in beleid?
  - Zijn de normen specifiek gericht op agressie of meer algemeen?
- Inventariseer hoe medewerkers, cliënten en bezoekers deze normen ervaren.
- Evalueer of de normen zichtbaar en begrijpelijk zijn (posters, intranet, onboarding).

##### **2. Diagnose knelpunten:**

- Identificeer situaties waarin normen niet worden nageleefd.
- Onderzoek of er verschillen zijn tussen afdelingen in normhandhaving.
- Noteer terugkerende agressiepatronen en analyseer de oorzaken.

##### **3. Hulpmiddelen en middelen:**

- Verzamel documentatie zoals RI&E-rapporten, klachtenregistraties en incidentanalyses.
- Analyseer welke trainingen of hulpmiddelen al beschikbaar zijn.

#### **Output:**

Een overzicht van bestaande normen, ervaren knelpunten en beschikbare middelen.

## Werkblad 2: Agressieprotocol

### **Werkmodel voor Evaluatie en Verbetering van het Agressieprotocol (Twee Maanden)**

#### **Fase 1: Inventarisatie en Evaluatie (Week 1-2)**

##### **1. Huidige situatie:**

- Is er een vastgesteld agressieprotocol binnen de organisatie?
- Hoe bekend zijn medewerkers met het protocol?
- Wanneer is het protocol voor het laatst geactualiseerd?
- Zijn er incidenten geweest die het protocol hebben getest? Wat waren de resultaten?

##### **2. Diagnose knelpunten:**

- Welke onderdelen van het protocol worden niet nageleefd of ervaren medewerkers als niet werkbaar?
- Welke verbeterpunten zijn naar voren gekomen uit evaluaties van eerdere agressie-incidenten?

##### **3. Beschikbare middelen:**

- Verzamel alle relevante documentatie zoals protocollen, draaiboeken en rapporten over incidenten.
- Identificeer trainingen of middelen die momenteel beschikbaar zijn ter ondersteuning van het protocol.

#### **Output:**

Overzicht van sterke punten, knelpunten en verbeterbehoeften van het huidige protocol.

## **Werkblad 3: Communicatiebeleid**

### **Werkmodel voor Verbetering van het Communicatiebeleid (Twee Maanden)**

#### **Fase 1: Inventarisatie en Evaluatie (Week 1-2)**

##### **1. Huidige situatie:**

- Breng in kaart hoe de organisatie momenteel communiceert over agressie (intern en extern):
  - Welke kanalen worden gebruikt (bijv. e-mail, intranet, posters)?
  - Hoe vaak wordt agressie besproken in teamvergaderingen of andere overleggen?
- Onderzoek of er protocollen zijn voor communicatie tijdens en na agressie-incidenten.

##### **2. Diagnose knelpunten:**

- Welke communicatieproblemen zijn er rondom agressie?
- Worden medewerkers voldoende geïnformeerd over hoe te handelen tijdens incidenten?

##### **3. Beschikbare middelen:**

- Verzamel beschikbare middelen zoals scripts, standaardmeldingen en communicatietrainingen.
- Evalueer de toegankelijkheid van informatie over agressiecommunicatie.

#### **Output:**

Een overzicht van sterke punten, knelpunten en verbeterbehoeften in het communicatiebeleid.

## Werkblad 4: Aangifte Training

### **Werkmodel voor Verbetering van het Aangifteproces (Twee Maanden)**

#### **Fase 1: Inventarisatie en Evaluatie (Week 1-2)**

##### **1. Huidige situatie:**

- Hoe vaak wordt er aangifte gedaan na agressie-incidenten?
- Op welke wijze wordt er aangifte gedaan?
- Hoe worden medewerkers ondersteund bij het besluit om aangifte te doen?
- Hoe vaak komt een aangifte daadwerkelijk tot een zitting of afdoening?

##### **2. Diagnose knelpunten:**

- Zijn medewerkers voldoende op de hoogte van de procedure voor aangifte?
- Welke barrières (bijv. tijd, angst, onbekendheid) ervaren medewerkers?

##### **3. Beschikbare middelen:**

- Zijn er juridische experts of contactpersonen beschikbaar om medewerkers te begeleiden?
- Zijn er afspraken met de politie voor snelle en efficiënte aangiftes?
- Zijn er contactpersonen binnen politie en Openbaar Ministerie?

#### **Output:**

Overzicht van knelpunten en sterke punten in het huidige aangifteproces.

## **Werkblad 5: Implementatie Herstelgesprekken**

### **Werkmodel voor Implementatie van Herstelgesprekken (Twee Maanden)**

#### **Fase 1: Inventarisatie en Voorbereiding (Week 1-2)**

##### **1. Huidige situatie:**

- Worden herstelgesprekken op dit moment toegepast binnen de organisatie?
- Wat zijn de ervaringen en resultaten tot nu toe?
- Hoe worden herstelgesprekken momenteel vormgegeven (bijv. methodiek, betrokkenen)?

##### **2. Diagnose knelpunten:**

- Zijn er obstakels voor het gebruik van herstelgesprekken, zoals gebrek aan tijd, kennis of acceptatie?
- Hoe worden medewerkers en patiënten voorbereid op herstelgesprekken?

##### **3. Beschikbare middelen:**

- Verzamel beschikbare formats, richtlijnen en trainingsmaterialen voor herstelgesprekken.
- Inventariseer of er getrainde gespreksleiders beschikbaar zijn binnen de organisatie.

#### **Output:**

Een overzicht van sterke punten, knelpunten en middelen.

## Werkblad 6: Preventie van Agressie

### Werkmodel voor Preventie van Agressie (Twee Maanden)

#### Fase 1: Inventarisatie en Analyse (Week 1-2)

##### 1. Huidige situatie:

- Welke preventieve maatregelen zijn er al genomen binnen de organisatie?
- Hoe wordt agressiepreventie structureel opgepakt?
- Is er een beleid dat preventie specifiek adresseert?

##### 2. Diagnose knelpunten:

- Waar ontstaan de meeste agressie-incidenten?
- Welke factoren dragen bij aan agressie (bijv. werkomgeving, werkdruk)?
- Zijn medewerkers zich bewust van preventieve maatregelen?

##### 3. Beschikbare middelen:

- Wordt er een RI&E uitgevoerd gericht op agressie?
- Zijn er trainingen of workshops beschikbaar voor preventie?
- Is er een aanspreekpunt voor preventie van agressie binnen de organisatie?

#### Output:

Overzicht van bestaande maatregelen, knelpunten en beschikbare middelen.

## Werkblad 7: Opvang en Nazorg

### Werkmodel voor Verbetering van Opvang en Nazorg (Twee Maanden)

#### Fase 1: Inventarisatie en Analyse (Week 1-2)

##### 1. Huidige situatie:

- Wat is het huidige beleid rondom opvang en nazorg na agressie-incidenten?
- Hoe tevreden zijn medewerkers over de geboden opvang en ondersteuning?
- Welke specifieke behoeften hebben medewerkers op dit gebied?

##### 2. Diagnose knelpunten:

- Waar schiet de huidige opvang en nazorg tekort?
- Zijn er voldoende middelen beschikbaar om medewerkers te ondersteunen?
- Hoe is de opvolging van incidenten momenteel geregeld?

##### 3. Beschikbare middelen:

- Zijn er vertrouwenspersonen of nazorgspecialisten beschikbaar binnen de organisatie?
- Bestaan er afspraken met externe partijen voor aanvullende ondersteuning?
- Zijn er protocollen of richtlijnen voor opvang en nazorg?

#### Output:

Overzicht van de huidige situatie, knelpunten en beschikbare middelen.

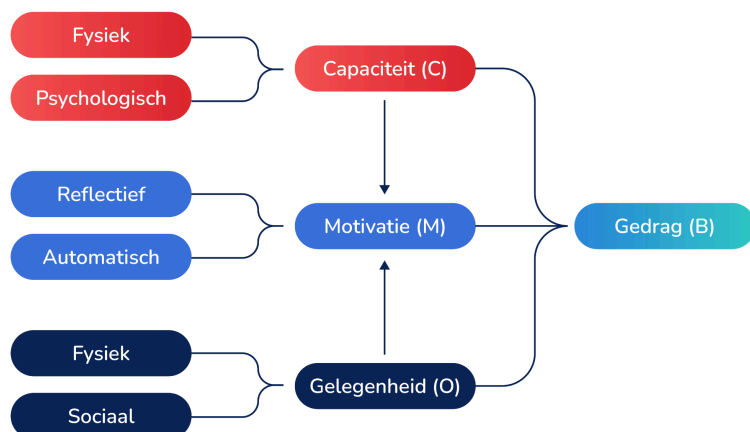


## Opdracht 1: Het concrete gewenste gedrag

			Welk niet-professioneel gedrag willen jullie niet meer zien van medewerkers?
			Welk professioneel gedrag willen jullie wel zien van medewerkers?
			Wat moeten leidinggevenden niet (meer) doen?
			Wat kunnen leidinggevenden doen om het gewenste gedrag medewerkers te stimuleren?



## Opdracht 2: Het COM-B model



### Capaciteit:

#### Fysiek:

Hebben medewerkers voldoende energie om effectief te reageren op agressie?

Zijn medewerkers goed getraind in agressiehantering?

Is er tijdens diensten voldoende fysiek capabel personeel beschikbaar?

#### Psychologisch:

Hebben medewerkers voldoende kennis over agressiepreventie en risicotaxatie?

Kunnen medewerkers omgaan met werkdruk en stress in agressieve situaties?

Is er voldoende mentale ruimte om effectief te handelen bij  
agressie?

Zijn medewerkers bereid om hun gedrag aan te passen op basis van  
feedback?

## Motivatie:

### Reflectief (bewust):

Hoe gemotiveerd zijn medewerkers om met agressie om te gaan?

Voelen medewerkers de urgentie om agressiepreventie te  
verbeteren?

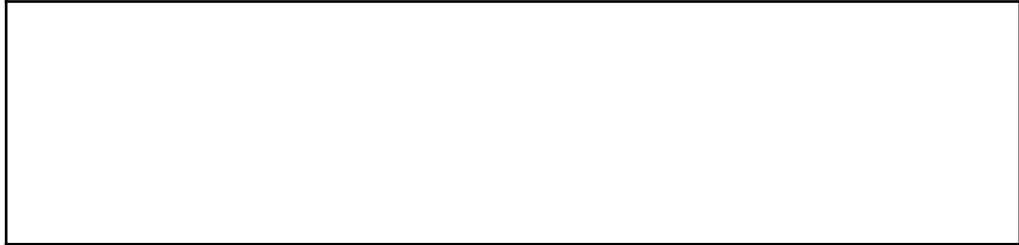
Welke weerstand kunnen we verwachten bij gedragsverandering?

Zijn medewerkers betrokken bij de ontwikkeling van agressiebeleid?

Hoe geëngageerd zijn medewerkers aan de visie en afspraken?

### **Automatisch (onbewust):**

Welke gewoonten belemmeren effectief omgaan met agressie?  
Hoe reageren medewerkers instinctief in een agressieve situatie?  
Welke automatische patronen versterken escalatie in plaats van de-escalatie?



### **Gelegenheid:**

#### **Fysiek:**

Zijn hulpmiddelen, zoals alarmsystemen en beschermingsmaatregelen, goed geregeld?  
Zijn protocollen en richtlijnen rondom agressie gemakkelijk toegankelijk?  
Is er voldoende duidelijkheid over wie welke rol heeft bij agressie-incidenten?  
Worden agressieprotocollen goed onderhouden en up-to-date gehouden?  
Is er genoeg tijd om te oefenen en te professionaliseren op het gebied van agressiehantering?



**Sociaal:**

Wordt agressiepreventie als een gedeelde verantwoordelijkheid ervaren?

Voelen medewerkers steun van collega's en leidinggevenden bij agressie?

Is er een veilige cultuur waarin medewerkers elkaar kunnen aanspreken?

Hoe sterk is de samenwerking tussen afdelingen bij agressie-incidenten?

Wordt er actief geleerd en gereflecteerd op incidenten binnen het team?

