

# Meer meldingen, gericht ondersteunen

VVT-organisatie Actie Zorg constateerde aan de hand van het interne meldsysteem dat er relatief weinig incidenten worden gemeld. Uit persoonlijke ervaringen van leidinggevenden en medewerkers blijkt echter dat medewerkers er in de praktijk wel degelijk met agressie en geweld te maken hebben. Veel gehoorde opmerkingen zijn: 'Dat is inherent aan het werk' en 'Daar krijg je een dikke huid van.'

Tijd voor actie. 'Medewerkerveiligheid' wordt standaard onderwerp van gesprek tijdens het werkoverleg. Daarnaast worden er trainingen 'medewerkerveiligheid' georganiseerd, waarin alle medewerkers verschillende vormen van agressie leren herkennen en leren hoe ze daarop kunnen reageren. Er wordt antwoord gegeven op vragen als: Hoe zorg ik goed voor mijn eigen veiligheid? Of: Hoe kan ik zorgen dat een situatie niet verslechtert?

Het heeft effect. Naast de geleerde vaardigheden is er bewustwording gecreëerd: het aantal meldingen is omhoog gegaan, waardoor Actie Zorg meer inzicht heeft in het soort en aantal incidenten. Zo kunnen medewerkers beter en gericht worden ondersteund.

Kijk voor meer goede voorbeelden op:

<http://www.duidelijkoveragressie.nl/praktijkvoorbeelden>

## Over dit praktijkvoorbeeld

Organisatie	Actie Zorg
Branche	VVT
Jaar	2013

## Meer informatie?

Contactpersoon	Judith Bootsman
Functie	Coördinator
E-mail	j.bootsman@actiezorg.nl

**Wees  
duidelijk  
over  
agressie**