

Als een medewerker snel de juiste assistentie krijgt kan agressie en geweld voorkomen worden. Als er al een begin is van agressie en geweld kan bij snelle assistentie erger voorkomen worden. Alarmeren is bedoeld om snel de juiste assistentie te krijgen als dat nodig is.

Voordelen:

Goede procedures over alarmering voorkomen dat (beginnende) agressie leidt tot ernstige gevolgen. Zoals langdurige uitval, fysieke schade en schade aan het imago van het bedrijf. Goede alarmeringsmogelijkheden bevordert ook het gevoel van veiligheid.

Tips voor medewerkers:

- Als je op een risicovolle plek alleen werkt, zorg er dan voor dat je altijd de beschikbare alarmeringsmiddelen bij je hebt. En kijk altijd even of ze werken.
- Oefen periodiek in het gebruik van alarmering. Dan weet je zeker dat het ook werkt zoals bedoeld.
- Als een collega nog geen alarm heeft geslagen terwijl je hoort dat er het begin is van agressie, neem dan het initiatief even te gaan kijken. Even laten merken dat er nog iemand is kan de sfeer vaak al tot rust brengen.

Tips voor leidinggevenden:

- Stel eerst vast voor welke taken of plaatsen alarmeringsmogelijkheden nodig zijn. Gebruik hierbij de aanwezige kennis over agressie en geweld ^[1].
- Zijn er risicofuncties? Geef dan aan wie hier assistentie moet verlenen in geval van een aanvraag. Maak daarbij zo nodig ook afspraken met derden als politie of bewakingsdienst.
- Bekijk in welke situaties welke communicatiemiddelen ^[2] nodig zijn.
- Test regelmatig of de alarmeringsmogelijkheden werken zoals ze horen te werken.
- Zorg dat medewerkers bekend zijn met de alarmeringsmiddelen en laat ze periodiek oefenen ^[3]. Niet alleen in het alarmeren, maar vooral ook in het snel aanwezig zijn van assistentie!

Aandachtspunten:

- Als medewerkers elkaar goed kunnen zien is de belangrijkste voorwaarde voor alarmering en assistentie geregeld. Richt het werk, als dat kan, zo in dat goed zicht op elkaar mogelijk is.
- Een stil alarm is belangrijk voor situaties waarin je wilt dat de agressor niet merkt dat er hulp ingeroepen wordt. Bijvoorbeeld bij een balie, receptie, of kassa.
- Wees spaarzaam met het gebruik van camera's. Dit in verband met de bescherming van de privacy. Zijn camera's met het oog op agressie en geweld echt onmisbaar? Zorg dan dat er ook werkelijk (voortdurend) iemand beschikbaar is om naar de beelden te kijken en actie te ondernemen als agressie en geweld voorkomt.
- Het installeren van een alarmvoorziening moet technisch mogelijk zijn.

Links

- [1] <https://develop7.dearbocatalogus.nl/maatregel/kennis-over-agressie-en-geweld> [2]
<https://develop7.dearbocatalogus.nl/beleidsmaatregel/juiste-communicatiemiddelen> [3]
<https://develop7.dearbocatalogus.nl/beleidsmaatregel/training-geven>