

Medewerkers moeten weten hoe ze om kunnen gaan met agressie en geweld. Tijdens een voorlichting hierover worden zaken als het beleid, de huisregels en wat er van de medewerkers verwacht wordt in de omgang met gasten besproken. Medewerkers weten na de voorlichting wat de risico's van het werk zijn en welke maatregelen zij kunnen nemen om die risico's te voorkomen en hanteren.

Voordelen:

Iedere medewerker, vast of tijdelijk, kent de risico's en de regels. Risicosituaties worden eerder herkend en als er iets gebeurt, weet iedereen wat zijn of haar rol is.

Tips voor medewerkers:

- Biedt je werkgever voorlichting aan; maak er dan gebruik van.
- Er bestaan ook digitale algemene voorlichting waar je wat aan kan hebben, zoals:

o Omgaan met gasten onder invloed ^[1]

o Omgaan met groepen ^[2]

Tips voor leidinggevenden:

- Zorg dat nieuwe medewerkers bij het inwerken voorlichting krijgen over de risico's die ze lopen, hoe ze hiermee om kunnen gaan en hoe ze kunnen alarmeren en melden.
- Herhaal voorlichting periodiek. Richtlijnen voor herhaling: één maal per jaar bij een laag risico en één maal per kwartaal bij een hoog risico.
- Zet regelmatig en minimaal één keer per jaar in het werkoverleg het onderwerp agressie en geweld op de agenda.
- Geef je zelf voorlichting of laat je dat doen, dan kan je gebruik maken van een basispresentatie ^[3]. Deze kan je aanpassen zodat hij past bij jouw bedrijf.

Bijlagen:

 Omgaan met gasten onder invloed ^[1]

 Omgaan met groepen ^[2]

 Basispresentatie voorlichting agressie en geweld ^[3]

Links

[1] https://develop7.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/omgaan_met_gasten_onder_invloed.pdf [2]

https://develop7.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/omgaan_met_groepen.pdf [3]

https://develop7.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/basispresentatie_voorlichting_agressie_en_geweld_2.ppt