

Taken van de coördinator

Het is belangrijk om agressie en geweld tegen medewerkers niet te benaderen als een project, maar als een permanente activiteit. Het is een zaak van lange adem. Het gaat om het draaiend houden van de agressie-aanpak. Uit de ervaringen van zorginstellingen blijkt dat het grootste obstakel om agressie en geweld daadwerkelijk aan te pakken tijdgebrek is.

Dat betekent dat er iemand in de organisatie moet zijn die voldoende tijd krijgt om ervoor te zorgen dat er continu een wisselwerking is tussen 'beleid' en 'werkvloer'. Dat kan je een 'coördinator aanpak agressie en geweld' of 'casemanager' noemen, maar je kan de medewerker die deze taken op zich neemt ook een andere naam geven.

Taken van de coördinator

De coördinator...

- zorgt dat het beleid up-to-date is.
- zorgt dat dit beleid bekend is op de werkvloer.
- bewaakt de 'grens' van overschrijdend gedrag en voorkomt een glijdende schaal.
- reageert op elk ernstig incident op de werkvloer om van te leren.
- gaat indien nodig mee naar de politie om aangifte te doen.
- onderhoudt contact met politie en OM op regionaal niveau.
- zorgt dat geleerde lessen tot nieuwe afspraken leiden en nieuw beleid.
- informeert het management over de voortgang van de aanpak door rapportages.
- houdt de wet- en regelgeving bij en begeleidt bezoeken van de Inspectie SZW.

Kennis en kennissen

De coördinator moet tijd investeren in het opdoen van de benodigde kennis, bijvoorbeeld over aangifte doen en over trainingen van werknemers om beter te reageren op agressie en geweld. Daarnaast moet hij of zij investeren in kennissen: intern (met bijvoorbeeld jurist, management en teamleiders) en extern (politie, OM, andere zorginstellingen in de regio).

