



Meer grip op
veiligheid in teams
en publieksagressie

AgressiePrevent Experts in Sociale Veiligheid voor Gemeenten en Sociaal Domein

Sociale veiligheid vertaalt zich het beste als: veiligheid in de onderlinge contacten tussen mensen. Hiermee bedoelen wij zowel de veiligheid in de onderlinge relaties tussen medewerkers ('Veilig Team'), als veiligheid van medewerkers in het contact met burgers ('Veilige Taak').

Kunnen werken in een sociaal veilige omgeving vormt volgens ons de basis voor competentieontwikkeling en voor een duurzaam (team)resultaat.

Door onze leidende rol bij het formuleren van agressiebeleid in de Sector Gemeenten en Sociaal Domein, en onze jarenlange ervaring met interventies en trainen voelen wij ons zeer comfortabel in uw omgeving, en begrijpen wij de dagelijkse uitdagingen van uw organisatie erg goed. Tegelijk beseffen we dat medewerkers soms opzien tegen deelname aan een training op het thema agressie of het bespreekbaar maken van onveiligheid in het team. In onze opzet van trainingen en interventies houden we hier sterk rekening mee.

Veilig Team

Om de doelstelling van een 'VeiligTeam' te helpen realiseren bieden wij met AgressiePrevent o.a. de volgende vormen van ondersteuning:

- **Conflictbeheersing** o.a. door het begeleiden van teams in het toepassen van de UBAA methodiek: Uitspreken, Bespreken, Afspreken, Aanspreken.
- **Pestpreventie:** o.a. door het opstellen en communiceren van gedragsregels, leren feedback geven op en corrigeren van gedrag, medewerkers competentier en weerbaarder maken.
- **Leiderschapsontwikkeling:** het versterken van competenties en positie van een leidinggevende, b.v. in het bevorderen van een positieve teamcultuur en in het bijsturen of corrigeren, van ongewenst gedrag.
- Onze **'Team meets Manager'** workshop' waarin we een team en een (nieuwe) leidinggevende helpen bij het **versneld kennismaken en/of het versterken van de relatie.**
- **Teamontwikkeling:** het versterken van de doelgerichtheid van het team en de samenwerkingsbereidheid op de geformuleerde doelen.

AgressiePrevent

Experts in Sociale Veiligheid voor Gemeenten en Sociaal Domein

- Diverse trainingen in **gespreksvaardigheid**.
- **Persoonlijke coaching** en **team coaching**.

Veilige Taak

Met 'Veilige Taak' richten wij ons op het voorkomen en beheersen van ongewenst gedrag en agressie vanuit burgers en inwoners richting medewerkers. Wij ondersteunen u:

- Bij het ontwikkelen van **agressiepreventiebeleid**
- Door het organiseren van **normstellingsbijeenkomsten** waarin we samen met uw medewerkers de grens zoals de organisatie die aan het gedrag van burgers stelt concretiseren, waarin we handelsperspectieven bespreken en de **meldingsbereidheid** vergroten.
- In het uitvoeren van **RI&E onderzoek** op het thema Agressie en Geweld.
- Bij het uitvoeren van **incidentanalyses** om te leren van eerdere agressie-incidenten.
- Door te adviseren over effectief **beveiligen van de werkplek**.
- Het opzetten van een **interventieteam**.
- Door medewerkers en leidinggevenden te trainen die deel zijn of deel worden van een **Opgang en Nazorgteam**.

Trainingen in veilig werken in verschillende situaties

Als we het hebben over omgaan met emotie en reageren op agressie dan kennen we de verschillende werksituaties waarin uw medewerkers met agressie in contact kunnen komen. We leren uw medewerkers een praktische aanpak in telefonisch contact, situaties in een spreekkamer, contacten aan balie en loket, en het afleggen van een huisbezoek. Daarnaast hebben we veel ervaring met het trainen van buitendienstmedewerkers en medewerkers Toezicht en Handhaving.

Onze trainingen kenmerken zich door een hoge mate van

praktijkgerichtheid. Omdat we werken met herkenbare casuïstiek en goed aansluiten op uw organisatiecultuur worden onze trainingen door deelnemers goed geaccepteerd en gewaardeerd. Een greep uit ons scala aan trainingen en opleidingen:

- Training Veilig aan de Telefoon
- Training Veilig in de Spreekkamer
- Training Veilig aan Balie en Loket
- Training Veilige Publieksbijeenkomsten
- Training Veilig op Huisbezoek
- Training Veilig werken in het Publiek Domein
- Training Veilig Handhaven
- Training Praktijksimulaties
- Training Opgang en Nazorg
- Opleiding Agressie Interventie Team (AIT)
- Opleiding Collegiaal Opgang Team (COT)
- Workshop Reageren op agressie via Sociale Media
- Workshop Signaleren van en reageren op Verward Gedrag

Het bovenstaand is een beknopte weergave van onze expertise. Wij kunnen ons echter voorstellen dat voor uw organisatie een aanpak op maat het beste werkt. Daarover gaan wij graag met u in gesprek.

Voor een vrijblijvende afspraak kunt u contact met ons opnemen via email: info@agressieprevent.nl, of telefonisch met Rob van den Biggelaar op +31 (0)6 - 525 38 007 of Monique van Limpt +31 (0)6 - 549 88 646

AgressiePrevent

Experts in Sociale Veiligheid voor Gemeenten en Sociaal Domein



Sociale Veiligheid
als basis voor
competentie-
ontwikkeling