

**Samen werken
aan de toekomst?**

Wij zijn vóór

A&O
fonds
Gemeenten

Grenzen stellen aan publieksagressie



Inhoud



- Ontwikkeling in de aanpak
- Stand van zaken
- Sturen op draagvlak
- Actieplan

Ontwikkeling in de aanpak



Stand van zaken in jullie organisatie?



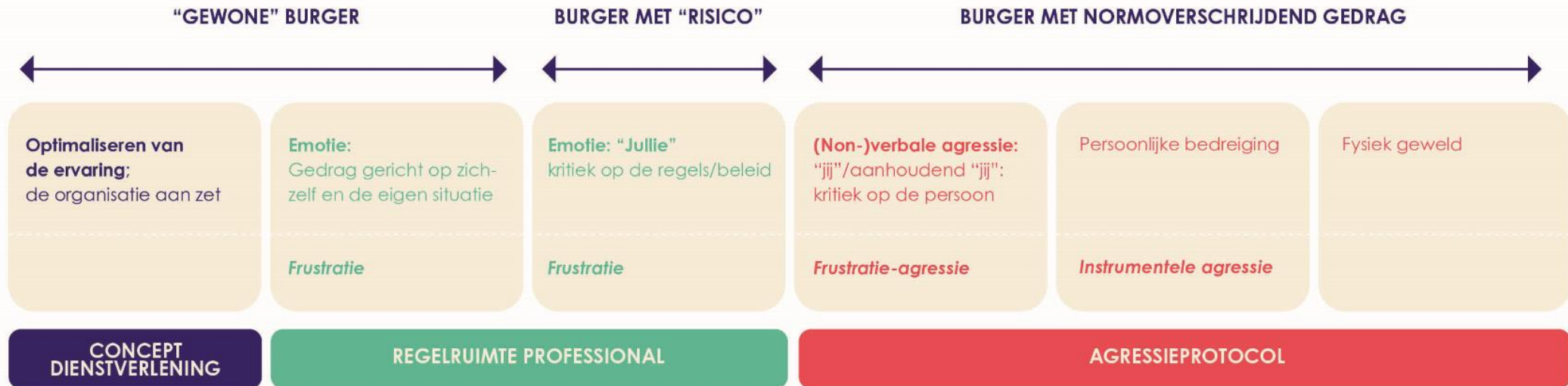
Succesvol werken met een organisatienorm

- Feitelijk gedrag van de burger is bepalend voor de 'grens'
- Eenduidigheid in waar grenzen liggen helpt de medewerker, maar óók de burger
- Melden zegt niets over de beleving van de medewerker, wel over het gedrag van de burger
- Preventieve en curatieve maatregelen



Normoverschrijdend gedrag

Normoverschrijdend gedrag



Stand van zaken: cijfers

79% (non)-verbale agressie

14% persoonlijke bedreiging

7% fysieke agressie



Break-out rooms



Breakout room



- Waar leid je de ontwikkelingsfase uit af?
- Succesfactoren in de aanpak?
- Verbeterpunten in de aanpak?
- Waar zit de organisatie gerelateerd aan de fasen weten, willen, kunnen, durven, doen?

Sturen op draagvlak



De 3 B's

Bedoeling

Belang

Bijdrage

What's in it for me?



Jullie plan

- Eerstvolgende stap?
- Waar moet die toe leiden?
- Hoe ga je ervoor zorgen dat je deze stap succesvol kunt maken?
- Wie/wat heb je nodig?



**Dank
voor jullie
aandacht
en
succes!**



Fluwelen Burgwal 58
Postbus 11560
2502 AN Den Haag

070 763 00 30

secretariaat@aeno.nl
www.aeno.nl

