

## Voorlichting en instructie

Voorlichting is een belangrijk middel om medewerkers voor te bereiden op mogelijke incidenten met agressie en geweld. De voorlichting kan ook in een groep worden gegeven. Dit kunt u zelf organiseren of overlaten aan deskundigen. U kunt letten op de volgende aspecten.

### Inhoudelijk

- Bepaal vooraf uw norm en ambitie en maak aan het begin van de training een statement. Bijvoorbeeld: 'Wij tolereren geen agressie en geweld tegen onze medewerkers en zullen er alles aan doen om dat te voorkomen'.
- Bespreek waar en wanneer zich agressie en geweld kunnen voordoen (zie bij 1).
- Bespreek wat je kunt doen bij een incident en wat je niet moet doen (behandel hiervoor het protocol dat u heeft opgesteld) (zie bij 3).
- Bespreek ook hoe je incidenten kunt voorkomen, onder andere door houding en communicatie richting medeweggebruikers, omstanders e.d.
- Vertel over de maatregelen en voorzieningen die u heeft getroffen en wat medewerkers bij incidenten van u kunnen verwachten.
- Leg uit hoe u wilt dat medewerkers incidenten melden, en waarom dat belangrijk is.

### Vorm:

- Stem de voorlichting af op de belevingswereld en het niveau van uw medewerkers.
- Houd het simpel en toegankelijk.
- Zorg voor een goede verhouding tussen theorie en praktijk (oefenen).
- Leren gaat beter als je kunt oefenen, dus werk eventueel met een acteur om te leren wat agressie met je doet; alternatief is het gebruiken van een voorlichtingsfilm.
- Zorg voor herhaling, de boodschap meerdere keren horen maakt dat de medewerkers het beter kunnen onthouden.
- Zorg dat het thema bespreekbaar is in het bedrijf, stimuleer dat medewerkers erover praten.

Transport en Logistiek Nederland (TLN) biedt een training 'Beveiliging en bewustwording van de vrachtwagenchauffeur' aan. Meer informatie op is te vinden op de website van TLN ([www.tln.nl](http://www.tln.nl)).