

Agressieprotocol

Werkplein Hoogeveen



CWI, UWV en de gemeente

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding.....	3
2. Wat is niet-acceptabel gedrag?.....	4
3. Procedure bij incidenten	5
3.1 Balie, beursvloer en spreekruimte	5
3.1.1 Eerst verantwoordelijke voor orde en veiligheid	5
3.1.2 Preventie agressie op beursvloer	5
3.1.3 Tijdens een incident.....	5
3.1.4 Waarschuwen interventieteam	5
3.1.5 Inroepen assistentie van de politie	6
3.1.6 Waarnemen medewerkers	6
3.1.7 Waarschuwen bedrijfsopvang	6
3.1.8 Taak bedrijfsopvang.....	6
3.1.9 Aangifte of melding doen van het incident bij de politie.....	6
3.1.10 Verlenen collegiale steun	6
3.2 Huisbezoeken	7
3.3 Agressie tijdens telefonische contacten	7
3.4 Schriftelijke agressie	7
3.5 Bedreiging in privé situatie	8
4. Wat is opvang?	9
5. Contact met klant na incident.....	10
Bijlage I – Namen en nummers	11
Bijlage II – Waarschuwingsbrief en pandverbod.....	12
Bijlage III - Incidentregistratie	15

Noot: waar hij staat wordt ook zij bedoeld.

1. Inleiding

Voor u ligt het agressieprotocol van de SUWI ketenpartners in het Werkplein Hoogeveen. In het gebouw Werkplein Hoogeveen werken medewerkers van het Centrum voor Werk in Inkomen (CWI), Uitvoering Werknemers Verzekeringen (UWV) en gemeente samen bij het uitvoeren van sociale zekerheidswetten. Deze drie (keten)partners delen de visie dat agressie van klanten tegen hun medewerkers onder geen beding acceptabel is en dat agressief gedrag van klanten niet beloond mag worden. Niet door dit gedrag te gedogen of door daar onvoldoende op te reageren. Het agressieprotocol beschrijft wat de ketenpartners onder agressief en niet-acceptabel gedrag van klanten verstaan, welke maatregelen zijn afgesproken om dreigend ongewenst gedrag te voorkomen en welke maatregelen gelden tijdens en na afloop van incidenten.

Agressie voorkomen

Veel agressie kan worden voorkomen door klantgerichte en gestroomlijnde werkprocessen én door een vriendelijke bejegening van de klant. Bedenk dat negen van de tien klachten over fouten en klantbejegening gaan. Veel agressie kan voorkomen worden door alsnog met de klant te gaan praten en een oplossing te zoeken. Hierin nemen alle ketenpartners hun verantwoordelijkheid. Let op: agressie mag niet functioneel worden. Het publiek mag nooit de indruk krijgen dat (verbale) agressie alsnog tot het verstrekken van uitkering leidt en/of tot het maken van een afspraak. (Receptie)personeel e.a. moet signalen van functionele agressie (dreigen; als niet dit... dan doe ik dat...) kunnen onderscheiden van 'als we deze klant nu te woord staan dan is het probleem opgelost en voorkomen we agressie'. Binnen het Werkplein worden tussen de partners hierover afspraken gemaakt. Zoals: wie komt naar de receptie c.q. ketencollega om deze klant te woord te staan? Welk telefoonnummer moet gebeld worden in deze voorfase van agressie?

Dit protocol bevat de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 2. Wat is niet-acceptabel gedrag? In dit hoofdstuk staat beschreven wat de ketenpartners verstaan onder niet-acceptabel gedrag en wat de daarbij passende gezamenlijke norm is.
- Hoofdstuk 3. Procedure bij incidenten. In dit hoofdstuk is omschreven wat de stappen zijn wanneer een cliënt zich onacceptabel gedraagt. Bij elke 'stap' is een korte uitleg gegeven.
- Hoofdstuk 4. Wat is opvang? In dit hoofdstuk is in grote lijnen uiteengezet wat opvang inhoudt en waarom opvang belangrijk is.

Integraal onderdeel van dit protocol maken ook de bijlagen uit, welke zijn bijgevoegd:

- Bijlage I. Namen en nummers
- Bijlage II. Waarschuwingsbrief en brief pandverbod
- Bijlage III. Incidentenregistratie, procedure en registratieformulier

2. Wat is niet-acceptabel gedrag?

Niet-acceptabel gedrag is een brede term waaronder verschillende vormen van emotionele en opzettelijke uitingen en agressie vallen. We spreken van serieuze agressie na het aanspreken/waarschuwen van de klant en aanhoudend onacceptabel gedrag .

Definitie:

'Agressie is iedere gedraging waardoor een ander zich bedreigd/aangevallen voelt'

Gevolgen voor medewerkers kunnen bestaan uit:

- letselschade
- psychische klachten en immateriële schade
- demotivatie voor het werken met klanten
- (ziekte)verzuim
- schade aan zaken
- schade aan persoonlijke eigendommen

Een snelle reactie op deze gevolgen van agressie en geweld is belangrijk voor het slachtoffer en zijn omgeving. Het slachtoffer en de anderen in zijn of haar omgeving ervaren dat de situatie serieus wordt genomen en aanleiding is voor het bieden van aandacht en zorg. Deze zorg kan bestaan uit het vergoeden van vernielde persoonlijke eigendommen, meegaan naar het ziekenhuis of naar een arts bij letsel of het op zo kort mogelijke termijn na een incident starten van opvanggesprekken door een lid van het bedrijfsopvangteam of het geven van steun bij het doen van aangifte en contacten met politie en justitie.

De ervaring leert dat als medewerkers weten dat na een incident het bedrijfsopvangteam, als gemandateerde van de manager, aandacht en zorg aan de gevolgen zal besteden, het incident beter wordt verwerkt. Een plek waar dat kan gebeuren is onder andere het werkoverleg, dan wel in een of meerdere persoonlijke gesprekken.

De directies van de ketenpartners staan op het standpunt dat zij direct geïnformeerd willen worden over alle gevallen waarin sprake is van ernstige incidenten en gevolgen voor medewerkers. Zij willen tevens bij incidenten met agressie dat aangifte wordt gedaan wanneer zich strafbare feiten hebben voorgedaan.

3. Procedure bij incidenten

Dit hoofdstuk beschrijft maatregelen en werkwijzen uit het agressiebeleid. Zes verschillende situaties zijn kort beschreven.

3.1 Balie, beursvloer en spreekruimte

3.1.1 Eerst verantwoordelijke voor orde en veiligheid

Eén medewerker uit de ketenorganisaties of één leidinggevende draagt namens de ketenpartners in het Werkplein de verantwoordelijkheid voor het organiseren van de orde en veiligheid op alle plaatsen waar zich klanten bevinden. Het betreft zowel maatregelen voor klanten als voor medewerkers. Deze coördinerende taak ligt bij de bedrijfscoach agressiepreventie dan wel de aangewezen vervanger. Voor verdere vervanging bij afwezigheid zijn sluitende afspraken gemaakt, zodat nooit onduidelijkheid bestaat bij wie het bevoegd gezag ligt.

3.1.2 Preventie agressie op beursvloer

Klantcontacten spelen zich zoveel als mogelijk af op de beursvloer en in de spreekkamers op de 1^e en 2^e etage. Klanten gaan/zijn onder begeleiding van de medewerker in deze spreekkamers. Groepsgewijze klantondersteuning vindt plaats in de daarvoor bestemde ruimtes in het gebouw. Is vooraf bekend dat een agressieve klant op afspraak komt of heeft deze anderszins zijn/haar komst naar het Werkplein aangekondigd, dan dienen vooraf maatregelen genomen te worden en dient het gesprek in een van de twee daarvoor bestemde spreekkamers plaats te vinden. Deze zijn gesitueerd, met de toegangsdeur voor de klant, in de ontvangsthal. Licht het interventieteam in en vraag hen een oogje in het zeil te houden of voer het gesprek met z'n tweeën. Zorg dat losse voorwerpen van het bureau verwijderd zijn.

3.1.3 Tijdens een incident

Wanneer een klant zich aan de balie, op de beursvloer of in een spreekkamer misdraagt zal een medewerker de klant aanspreken op dat gedrag. Volhardt de klant in zijn of haar gedrag dan waarschuwt de medewerker het interventieteam. Het interventieteam is volgens afspraken en instructies met ketenpartners de eerst aangewezen om maatregelen te treffen voor het handhaven van orde en veiligheid binnen alle voor publiek toegankelijke ruimten. Indien het nodig is mag het interventieteam het contact tussen medewerker en klant voor overleg onderbreken of verbreken wanneer hij of zij op grond van zijn professionele overweging meent dat de veiligheid van de medewerker daarmee gediend is. Hierbij wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de vakinhoudelijke werkzaamheden van medewerkers en die van het handhaven van orde en veiligheid. Een klant die zich misdraagt en dat blijft doen na te zijn aangesproken op het gedrag, zal door de daartoe aangewezen/bevoegde ambtenaar gevorderd worden het Werkplein te verlaten (artikel 139 Wetboek van Strafrecht).

Als de klant tot tweemaal toe weigert te vertrekken is hij of zij wederrechtelijk aanwezig en volgt een verzoek aan de politie om de klant uit het pand te verwijderen.

3.1.4 Waarschuwen interventieteam

Het waarschuwen van het interventieteam kan op de volgende wijzen:

- Preventie/alarmknop indrukken. De balie, spreekkamers en overige beursvloerwerkplekken zijn voorzien van een alarmknop. Via deze knop wordt een signaal afgegeven naar de balie. Voor wat betreft de twee specifieke spreekkamers kan de baliemedewerker na het afgaan van het alarm de tussendeur naar de beursvloer sluiten vanachter de balie. Vanuit de balie wordt het interventieteam ingelicht, voor zover niet aanwezig op de beursvloer.
- Oogcontact met leden van het interventieteam. Samenwerken op het Werkplein is een kwestie van taakverdeling en vertrouwen. Zo kunnen medewerkers van allerlei functies bijvoorbeeld doormiddel van oogcontact de aandacht van (een) van de leden trekken.

3.1.5 Inroepen assistentie van de politie

Op basis van eigen observatie of bij een oproep beoordeelt het interventieteam het (potentieel) agressieve gedrag van een klant. Het interventieteam stelt in principe de noodzaak vast om de politie in te schakelen. De eindverantwoordelijk manager mag hierbij rekenen op de professionaliteit van het interventieteam. Vormt de betreffende klant een gevaar voor de omgeving of verstoort de klant de gang van zaken op de werkvloer, dan krijgt de klant het verzoek (als de situatie dat toelaat) in één van de (liefst beveiligde) spreekkamers plaats te nemen tot de politie arriveert. In het geval dat de assistentie van de politie niet nodig is, zal het interventieteam zelf voor de afhandeling zorgdragen.

3.1.6 Waarnemen medewerkers

Medewerkers die slachtoffer zijn van een incident met agressie en/of geweld (of in sommige gevallen daar getuige van zijn), krijgen de gelegenheid het werk te onderbreken voor een opvanggesprek. De verantwoordelijk manager regelt met de direct leidinggevende dat een collega de werkzaamheden van de betrokken medewerker(s) waarneemt en de bedrijfsopvang (deelnemer van het bedrijfsopvangteam) wordt ingeschakeld.

3.1.7 Waarschuwen bedrijfsopvang

Het interventieteam zorgt er voor dat na een incident het slachtoffer in contact komt met de bedrijfscoach agressiepreventie van het bedrijfsopvangteam. Deze informeert de direct leidinggevende en het management. De bedrijfsopvang (dus niet de direct leidinggevende van het slachtoffer) voert het eerste opvanggesprek.

3.1.8 Taak bedrijfsopvang

De bedrijfsopvang heeft tot taak om de psychische gevolgen van agressie voor de slachtoffers te bespreken. De bedrijfsopvang is deskundig in het voeren van opvanggesprekken. In dit gesprek peilt hij de mate waarin de getroffen medewerker behoefte heeft aan opvang en ziet toe dat registratie van incident plaatsvindt.

3.1.9 Aangifte of melding doen van het incident bij de politie

Het doen van aangifte bij de politie gebeurt in overleg met de bedrijfscoach agressiepreventie. Deze zorgt ervoor dat de medewerker niet alleen aangifte doet. Bij aangifte wordt altijd gemeld dat het slachtoffer ambtenaar of beampte is van de ketenpartners en worden de adresgegevens van Werkplein Hoogeveen gebruikt. De bedrijfscoach agressiepreventie ziet erop toe dat de aangifte in het agressieregistratiesysteem correct is opgenomen en dat wanneer sprake is van een proces verbaal het verbaalnummer in de agressieregistratie is opgenomen. Aan de hand van dit nummer kan de bedrijfscoach agressiepreventie het contact met de politie onderhouden over het verdere verloop van de aangifte bij politie en justitie. De bedrijfscoach agressiepreventie fungeert namens de ketenpartners als contactpersoon naar de politie.

3.1.10 Verlenen collegiale steun

Ingrijpende confrontaties met agressief en gewelddadig gedrag kunnen medewerkers en getuigen zeer aangrijpen. Soms voor langere tijd. Het verwerken van de gevolgen kan betekenen dat medewerkers daarover willen praten met anderen, bijvoorbeeld met collega's. Het kleineren van het incident kan heel schadelijk zijn voor het slachtoffer. Hij wordt dan als het ware voor een tweede keer slachtoffer. Het geven van oprecht gemeende aandacht van collega's betekent op dergelijke momenten veel voor het slachtoffer.

3.2 Huisbezoeken

Het is mogelijk dat medewerkers van de ketenorganisaties klanten thuis bezoeken. Er bestaan twee soorten huisbezoek. Het huisbezoek met een controlerend karakter of dat met een dienstverlenend karakter. Een controlerend huisbezoek vindt altijd plaats door twee medewerkers, terwijl een dienstverlenend huisbezoek al naar gelang de situatie door één medewerker kan worden afgelegd.

Medewerkers hebben zelf de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat het adres waar zij op bezoek gaan te allen tijde bekend is bij de baliemedewerker. Bij een huisbezoek neemt de medewerker altijd een mobiele telefoon mee van de organisatie. Overleg met het interventieteam is dan steeds mogelijk. Bij kritieke situaties kan direct 112 gebeld worden. Wanneer tijdens het huisbezoek sprake is geweest van agressief of gewelddadig gedrag, vindt rapportage plaats in het dossier. De bedrijfscoach agressiepreventie wordt geïnformeerd en het incident wordt geregistreerd (zie bijlage III). De direct leidinggevende draagt zonnodig zorg voor opvang en maatregelen.

3.3 Agressie tijdens telefonische contacten

Het is mogelijk dat een klant in een telefonisch contact de fatsoensnormen overtreedt, scheldt of zich agressief of discriminerend uit. De ketenpartners tolereren dit gedrag niet. Medewerkers van hun kant worden geacht zich professioneel op te stellen en de klant te manen dit gedrag te staken als daar de mogelijkheid toe bestaat. De klant krijgt de keuze voorgelegd van gedrag te veranderen. Volhardt de klant, dan zal de medewerker overeenkomstig het agressiebeleid het contact verbreken.

Het is belangrijk ook deze vorm van agressief gedrag te registreren. De medewerker doet dat in principe zelf of via zijn direct leidinggevende of de bedrijfsopvang. De reden voor het registreren is dat een leidinggevende weet dat medewerkers agressieve voorvallen meemaken en zonnodig opvang aanbiedt. De leidinggevende kan ook besluiten in overleg met de medewerker aan een beledigende of dreigende klant een waarschuwingsbrief te sturen (zie bijlage II). Het op band (tape) vastleggen van bedreigende gesprekken kan de bewijsvoering tegen een klant ondersteunen.

3.4 Schriftelijke agressie

In brieven of op formulieren aan de ketenpartners kunnen beledigende, bedreigende en discriminerende taal of opmerkingen zijn opgenomen. Een reactie is ook hier geboden. Niet reageren belooft het gedrag van de klant en hij zal het kunnen herhalen. De reactie van de ketenpartners kan bestaan uit het staken van de dienstverlening en een daaraan gekoppelde uitnodiging voor een gesprek waarin de klant krijgt te verstaan dat dit ongewenst gedrag door geen van de ketenpartners wordt getolereerd. Zonnodig volgt een schriftelijke waarschuwing (zie bijlage II). Bij ernstige vormen van wangedrag kan dit aan de bedrijfscoach agressiepreventie worden meegedeeld met het verzoek een passende reactie te geven.

3.5 Bedreiging in privé situatie

Helaas komt het voor dat agressie en geweld door klanten van de ketenpartners zich ook voordoen in de privé situatie van de medewerkers. Medewerkers dienen hun direct leidinggevende of de manager daarvan altijd direct op de hoogte te stellen. Gebeurt dat niet dan kan de werkgever zijn verantwoordelijkheid niet nemen doordat beschermende of schade beperkende maatregelen achterwege blijven. De leidinggevende of manager informeert in dergelijke situaties onverwijld de bedrijfscoach agressiepreventie. Daarna volgt in principe aangifte bij de politie.

4. Wat is opvang?

De Arbowet verplicht bedrijven zorg te dragen voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers en bezoekers. Voor werknemers geldt dat zij er alles aan doen veilig te werken zodat er geen schade aan hun gezondheid ontstaat.

Incidenten met agressie en geweld kunnen leiden tot letsel en/of immateriële schade. Immateriële-/psychische schade kan ineens ontstaan maar ook sluipenderwijs zonder dat het slachtoffer zelf of getuigen van agressie dit in eerste instantie opmerken. Zij merken het pas op na een reeks van meerdere minder ingrijpende incidenten. Zo is uit onderzoek gebleken dat deskundig gevoerde opvanggesprekken na een incident daarbij een onontbeerlijk instrument zijn. Deskundigheid betekent dat een bedrijfsopvang op gestructureerde wijze aandacht geeft en weet bij welke problematiek een verwijzing naar de tweede lijnsopvang geboden is (bedrijfsmaatschappelijkwerk).

Hiervoor is al aangegeven dat opvanggesprekken niet door de direct leidinggevende plaatsvinden (zie opmerking in cursief bij 3.1.7).

5. Contact met klant na incident

Een agressie-incident kan leiden tot het (tijdelijk) onderbreken van de dienstverlening aan de klant. Uitgangspunt is dat de klant ook zelf verantwoordelijk is voor het correcte verloop van het contact met de medewerkers van de ketenpartners. Beschaamt de klant het vertrouwen dan wijst de medewerker (als daartoe de gelegenheid bestaat) de klant er op het ongewenste gedrag te veranderen en laat de klant de keuze het gedrag bij te stellen. Bij volharding van het ongewenste gedrag zal de medewerker het contact verbreken overeenkomstig het gevoerde agressiebeleid. De verantwoordelijk manager en de direct leidinggevende bepalen in samenspraak met de medewerker welke maatregelen tegen de klant worden getroffen. In principe maakt hoor- en wederhoor onderdeel uit van het proces alvorens een maatregel of sanctie te treffen.

Indien een risicovol gesprek gevoerd wordt, gebeurt dit door ervaren medewerkers die elkaar qua competenties in klantbenadering aanvullen.

Het interventieteam is op de hoogte van het plaatsvinden van dit gesprek en is bij het gesprek aanwezig, dan wel op gehoorsafstand.

Maatregelen kunnen zijn:

- Hervatting van de dienstverlening na hoor- en wederhoor
- Een schriftelijke waarschuwing. Dit gebeurt door middel van een waarschuwingsbrief ondertekend door de manager van de ketenorganisatie (zie bijlage II)
- Een maatregel van financiële aard door het korten op de uitkering
- Een (tijdelijk) verbod een pand te betreden (zie bijlage II)
- Aanhouding wegens lokaalvredebreuk na een eerder gegeven pandverbod.
- Aangifte of een melding bij de politie
- Procedures schadeverhaal en schadevergoeding

Indien sprake is van een pandverbod wordt het bedrijfsopvangteam, interventieteam en de receptiemedewerkers daarvan in kennis gesteld d.m.v. een kopie van de brief met het pandverbod. Het verbod is tevens vermeld in de computersystemen van de ketenpartners en mogelijk in de nabije toekomst in het Digitaal Klant Dossier (DKD). Tijdens de duur van de ontzegging heeft de klant geen toegang tot het Werkplein en zijn telefonische contacten niet mogelijk. De klant kan slechts schriftelijk of door middel van een gemachtigde in contact treden met medewerkers van het Werkplein om aan zijn verplichtingen te voldoen.

De ketenpartners trekken hierin één lijn, zodat het voor de klant helder is, dat wij zijn gedrag niet accepteren.

Bijlage I – NAMEN EN NUMMERS

Alarmnummer politie, brandweer en ambulance : 112
Algemeen nummer politie (geen noodsituatie) : 0900 – 8844

Interventieteam

Leo Kramer (coördinator) : 06-27004169
Marianne Vaes : 0528 – 768419
Pieter Leeuwenberg : 0528 – 768407
Geert Leehuis : 06-27004168
Peter Schlepers : 0528 – 543476
Gerleen Wiersum : 0528 – 543474

Bedrijfs Opvang Team

Leo Kramer (bedrijfscoach agressiepreventie) : 06-27004169
Marianne Vaes (coördinator BHV) : 0528 – 768419
Pieter Leeuwenberg : 0528 – 768407
Geert Leehuis : 06-27004168
Gert Molema : 0528 – 543472
Gerrie van Wieren : 0528 – 768421
Tjeerd Woudstra : 0528 – 543487

Management Werkplein Hoogeveen

Henk Breider (vestigingsmanager CWI) : 0528 - 768409
Ineke Korstanje (teamcoördinator CWI) : 0528 – 768406
Evert Scherpenzeel (manager Re-integratiecoaching UWV) : 06-52353262
Wietse Kooistra (afdelingsmanager Sociale Zaken) : 0528 – 543473
Tjeerd Woudstra (senior projectleider Sociale Zaken) : 0528 - 543487

Naam/adres klant

Betreft: Gebouwontzegging

Geachte <naam klant>,

Op <datum> heeft u met uw gedrag overlast veroorzaakt in het pand Werkplein Hoogeveen aan de Eisenhowerstraat 2 te Hoogeveen

Beschrijving van het voorval:

- <de aanleiding>
- <de toedracht>
- <de aard en de omvang van de aangerichte schade>

Uw optreden is voor mij aanleiding geweest om:

- <u aan te houden>
- <u te verwijderen>
- <u over te dragen aan de politie>
- <bij de politie aangifte te doen>
- <u de toegang tot bovengenoemd pand m.i.v. <datum> te ontzeggen tot <datum>
- <de dienstverlening aan u te weigeren/te beëindigen>

Overtreding van het verbod om genoemd pand te betreden, evenals de openbare gebouwen van de gemeente Hoogeveen, is strafbaar gesteld op grond van artikel 139 van het Wetboek van Strafrecht. Als u ondanks deze ontzegging genoemd panden betreedt, maakt u zich schuldig aan lokaalvredebreuk en zal ik u met behulp van de politie uit het gebouw laten verwijderen en zal ik daarvan aangifte doen bij de politie.

Als u in de toekomst contact wenst met het Werkplein Hoogeveen, kunt u dat schriftelijk doen of uw belangen laten behartigen door een door u aan te wijzen zaakwaarnemer. Van uw zaakwaarnemer wordt uiteraard verwacht dat deze zich op correcte wijze zal gedragen. Als u besluit een zaakwaarnemer aan te wijzen, verzoek ik u naam en adres van deze zaakwaarnemer schriftelijk aan mij door te geven.

Tot slot wijs ik u erop dat de beëindiging/weigering van de dienstverlening gevolgen kan hebben voor uw uitkering en dat ik de door u aangerichte schade op u zal verhalen.

Om verzekerd te zijn van ontvangst, stuur ik u deze brief zowel aangetekend als per gewone post. Aan het hoofd van de plaatselijke politie <plaatsnaam> en aan <instanties, bijv. UWV en gemeente> heb ik een afschrift gezonden van deze brief.

Hoogachtend,

Manager Ketenorganisatie

De brief pandverbod wordt aangetekend en per gewone post verzonden naar het huisadres van de klant. Een afschrift van de brief wordt gestuurd aan het hoofd van de plaatselijke politie. Tevens wordt een afschrift gegeven aan de overige ketenpartners in het Werkplein opdat de ketenpartners te allen tijde van elkaar weten welke klant een pandverbod heeft ontvangen en het pandverbod strikt kan worden gehanteerd. Het versturen van de brief pandverbod wordt door de ketenpartners tevens in de eigen informatiesystemen vastgelegd. Let er op dat zodra het pandverbod wordt opgeheven, dit ook in de systemen wordt vastgelegd.

Bijlage III - Incidentregistratie

ALLE VORMEN VAN AGRESSIE – DUS OOK TELEFONISCHE EN SCHRIFTELIJKE AGRESSIE – DIENEN MIDDELS HET REGISTRATIEFORMULIER AGRESSIE TE WORDEN GEREGISTREERD!!

Het doel van registratie van agressie-incidenten is:

- Het documenteren van het voorval
- Het verzamelen van gegevens om zo nodig nadere maatregelen te nemen of bestaande maatregelen bij te stellen

De registratie vindt plaats met gebruikmaking van onderstaand registratieformulier agressie. Het ingevulde registratieformulier agressie wordt – eventueel tezamen met aangifte, verdere relevante stukken aangaande het agressie-incident en mogelijke nazorg - gearchiveerd in het agressiedossier.

De direct leidinggevende en bedrijfsopvangster zien er op toe dat ieder agressie-incident wordt geregistreerd.

Registratieformulier agressie

Werkplein Hoogeveen



Dit formulier dient bij alle agressie-incidenten te worden ingevuld. Na (mede)ondertekening door de direct leidinggevende wordt dit formulier in het agressieregister gearchiveerd.

Persoonsgegevens

Naam medewerker		M <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/>
Soort dienstverband		
Functie		
Afdeling en telefoonnummer		
Naam direct leidinggevende		

Incidentgegevens

Datum en tijdstip incident	Datum:	Tijd:
Naam en voorletters veroorzaker		
Geboortedatum		
Adres en postcode		

Woonplaats			
Aard van het incident	<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> op kantoor	<input type="checkbox"/> buiten/thuis
Schelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dreigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruik geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weigert te vertrekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Omschrijving van het incident
(ook aanleiding incident vermelden)

Is er sprake van letsel	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:
Is er sprake van schade aan GWI eigendommen	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:
Is of wordt er aangifte gedaan	<input type="checkbox"/> Nee, waarom niet: <input type="checkbox"/> Ja, op (datum):
Is er nazorg gewenst	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, bestaande uit:
Zijn er verdere acties noodzakelijk (waarschuwing of ontzegging, anders)	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk: Door:

Ondertekening medewerker

Datum:

Handtekening:

Ondertekening bedrijfscoach agressiepreventie

Datum:

Handtekening: