# Agressieprotocol

*Toelichting: dit protocol is een voorbeeld! Pas het aan aan de eigen situatie.*

Ten aanzien van het incident:

* **Acute** **hulp** Acute hulp (collega’s/buren/politie/beveiliging) schakelt men in door (bellen/hotline/alarmknop) en wel op deze wijze / op dit nummer: …………………;
* **Veiligheid** Als het incident uit de hand loopt en de dader niet gekalmeerd en buitengesloten kan worden, vluchten de werknemers naar de hiervoor bestemde afsluitbare ruimte, te weten: ……………… (indien mogelijk / voorhanden);
* **Melding** De werknemer die te maken heeft gehad met ongewenst gedrag meldt dit direct bij zijn leidinggevende, die direct de preventiemedewerker hiervan op de hoogte brengt en de melding dezelfde dag afhandelt;
* **Registratie** De werknemer vult samen met de leidinggevende het registratieformulier agressie in. Als hij hier niet toe in staat is doet de leidinggevende dat samen met hem;
* **Inspectie SZW** Als het slachtoffer in het ziekenhuis wordt opgenomen (of erger), meldt de preventiemedewerker het incident onverwijld telefonisch bij de Inspectie SZW (telefoonnummer: **0800-5151**) gevolgd door een schriftelijke melding via [www.inspectieszw.nl](http://www.inspectieszw.nl);
* **Aangifte** Bij een strafbaar feit doet het slachtoffer aangifte bij de politie, indien nodig met ondersteuning van collega’s of leidinggevende;
* **Beoordeling** De leidinggevende beoordeelt de melding en bepaalt welke actie er moet worden genomen;
* **Communicatie** De leidinggevende informeert collega’s (bijvoorbeeld over niet meer bemiddelen), melder (onder andere over de uitgevoerde actie) en hoger management bij het niet meer bemiddelen en aangifte bij de politie;

Ten aanzien van de dader:

* **Aanspreken** De dader wordt direct na vertoon van het agressieve gedrag door de werknemer aangesproken op zijn gedrag. Als deze daar niet toe in staat is, doen zijn collega’s of leidinggevende dat. Daarbij wordt gewezen op de gedragscode die zichtbaar is opgehangen in de ruimte en de eventuele consequenties bij herhaling van het gedrag.
* **Waarschuwing** Bij herhaling van het agressieve gedrag, nodigt de leidinggevende de dader uit voor een gesprek, waarin hij een formele waarschuwing krijgt. Van dat gesprek ontvangt de dader een aangetekende brief met verslag.
* **Bemiddeling** Wanneer er sprake is van een conflict tussen twee of meer collega’s regelt de leidinggevende indien nodig bemiddeling door HRM, P&O of een professionele mediator.
* **Sanctie** Indien de dader nogmaals agressief gedrag vertoont, krijgt deze een sanctie opgelegd:
* voor een eigen werknemer kan dit betekenen: een formele berisping of waarschuwing, schorsing of ontslag;
* voor een uitzendkracht of inlener kan dit zijn: beëindiging van de dienstverlening.
* **Klacht** De agressief bejegende medewerker kan een formele klacht indienen, deze wordt volgens de klachtenprocedure verder afgehandeld.

Ten aanzien van het slachtoffer:

* **Begeleiding** De leidinggevende regelt de praktische zaken, zoals: EHBO, naar ziekenhuis brengen, thuisfront informeren, samen registreren van het incident, samen aangifte doen, analyseren incident met oog op de toekomst, aangifte bij de arbeidsongevallenverzekering doen, rust op afdeling herstellen, schade herstellen en vergoeden;
* **Opvang** De leidinggevende verzorgt de eerste opvang, waarbij de behoefte van het slachtoffer centraal staat;
* **Nazorg** De leidinggevende zorgt voor goede nazorg met het driegesprekkenmodel:
  + Eerste gesprek: direct na het incident (in elk geval binnen de 72 uur)
  + Tweede gesprek: drie à tien dagen na het incident
  + Derde gesprek: ongeveer zes weken na het incident
* **Behandeling** Als het slachtoffer medische klachten heeft of blijft houden, zorgt de leidinggevende voor een consult met de bedrijfsarts, dan wel dat het slachtoffer zijn huisarts bezoekt.