

Agressieprotocol

Pantar Amsterdam

Inleiding	3
<u>A : Wat verstaat Pantar Amsterdam onder niet acceptabel gedrag</u>	
A,B,C,D.gedrag	4
Verbale agressie / dreigende houding / schriftelijke bedreiging	4
Dreigen met geweld/ Intimideren om doel te bereiken	4
Fysiek geweld	4
Dreigen met geweld / intimideren /	4
<u>B : Agressie mag niet lonend zijn</u>	
Wat te doen bij niet acceptabel gedrag	5/8
A,B,C gedrag; laag, hoog, hevig	
D gedrag	
Aangifte doen en Incidentregistratie	9
Sanctiekader sw	10/11
Sanctiekader stichting	12
Nadere uitwerking mogelijke sancties bij agressie	13
Agressieprotocol Teleportboulevard	14/15
Sanctiekader Begeleiden en detacheren	16/17
Klachtenregeling Pantar Amsterdam	18
<u>C : Wie doet wat</u>	
De operationeel directeur	19
Het interventieteam	19
Bedrijfsopvangteam	19
De receptie	19
De rol van de direct leidinggevende ten opzichte van het slachtoffer	20
Agressie tijdens telefonische contacten	20
Schriftelijke agressie	20
Incidentregistratie	20
Verlenen van collegiale steun	20
<u>D : Verantwoordelijkheden van.....</u>	
De operationeel directeur	21
Het interventie team	21
De bedrijfsopvang	21
<u>E : "Buitenplekken"</u>	
Agressie tijdens de uitvoering van werkzaamheden buiten de grote vestigingen	22
<u>Bijlagen</u>	
1. Namen bedrijfsopvang	
2. Namen leden interventieteam	
3. Incidentregistratieformulier	

Inleiding

Voor u ligt het agressieprotocol van Pantar Amsterdam. Pantar Amsterdam biedt werk aan bijna 3.000 mensen met een arbeidshandicap. Zij werken bij Pantar Amsterdam via de Wet sociale Werkvoorziening. Pantar Amsterdam biedt ook zogeheten werktrajecten -hulp en training op weg naar werk- aan andere groepen die door een persoonlijke achterstand moeilijk aan het werk kunnen komen. Andere groepen zijn bijvoorbeeld mensen met een uitkering, daklozen, ex-delinquenten, tbs'ers en taakgestraften. Begin 2006 zijn er circa 5.000 mensen bijgekomen uit de voormalige Wet Instroom Werkzoekenden en de Instroom/Doorstroom regeling. Pantar Amsterdam voert in opdracht van de DWI een groot aantal werktrajecten uit. Deze ontwikkeling heeft Pantar Amsterdam en DWI nog dichter bij elkaar gebracht.

In Amsterdam werken het Centrum voor Werk in Inkomen (CWI), de Dienst Werk en Inkomen (DWI) en de Uitvoeringsinstelling Werknemersverzekeringen (UWV) op zogenaamde marktpleinen met elkaar samen aan de uitvoering van sociale zekerheidswetten. Deze drie (keten)partners delen de visie dat agressie van klanten gericht tegen hun medewerkers onder geen beding acceptabel is en dat agressief gedrag van klanten niet beloond mag worden. Niet door dit gedrag te gedogen maar ook niet door daar onvoldoende op te reageren. Pantar Amsterdam deelt die visie en heeft er daarom voor gekozen als ketenpartner aan te sluiten bij het agressieprotocol zoals dat binnen de DWI en op de marktpleinen in Amsterdam is geïntroduceerd.

Agressief gedrag van klanten dient bij alle partners van de keten bekend te zijn. Het elkaar informeren en geïnformeerd worden over het gedrag voorkomt negatieve verrassingen bij contacten en maakt de klanten duidelijk dat er sprake is van consistent uitgevoerd agressiebeleid. Pantar Amsterdam werkt met de ketenpartners aan werkbare afspraken over het elkaar informeren over agressief gedrag van klanten.

De Directie van Pantar Amsterdam heeft het besluit genomen het protocol van toepassing te verklaren op de gehele organisatie; dus ook op personeel waarvoor Pantar Amsterdam optreedt als (gemandateerd) werkgever.

Met vriendelijke groet,

Concerndirecteur Pantar Amsterdam

A. Wat verstaat Pantar Amsterdam onder niet-acceptabel gedrag?

Niet acceptabel gedrag is een brede term waaronder verschillende vormen van emotionele uitingen en agressie vallen. We spreken van serieuze agressie wanneer de medewerker wordt aangesproken op zijn gedrag, maar daar toch mee door blijft gaan. Dus *aanhoudend A, B, C* gedrag is niet acceptabel. Bij *D* gedrag is altijd sprake van agressie en wordt niet geaccepteerd.

- A** gedrag: de medewerker wil dat voor hem een uitzondering geldt, smeekt, zeurt en of dreigt zichzelf iets aan te doen
- B** gedrag: de medewerker stelt het beleid van Pantar Amsterdam en of de regels op de werkplek voortdurend ter discussie om ruimte te maken voor eigen afwijkend gedrag
- C** gedrag: de medewerker richt zijn emotie of agressie op de persoon van de leidinggevende in de vorm van kritiek, belediging of bedreiging
- D** gedrag: de medewerker intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe

Het onderkennen en hanteren van de diverse vormen van agressief gedrag is onderdeel van het professioneel handelen van leidinggevenden, Pantar Amsterdam stelt het deelnemen aan de trainingen verplicht voor leidinggevenden, die tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden met agressie in aanraking kunnen komen.

Verbale agressie / Dreigende houding / Schriftelijke bedreiging

- | | |
|-------------------------------------|--|
| - beledigen, | - aanhoudend zeuren en smeken |
| - treiteren en pesten | - vernederen |
| - uitschelden en schreeuwen | - discriminerende opmerkingen |
| - dreigen zichzelf iets aan te doen | - aanhoudende kritiek op organisatie |
| - opzettelijk dreigende houding | - schriftelijke bedreiging / discriminatie |

(serieus-) Dreigen met geweld/ Intimideren (met opzet-)om doel te bereiken

- ik zal jou...(persoonlijk gericht)
- ik zal jullie, je gezin, je collega('s) (op derden gericht)
- ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog (indirect gericht)
- stalking (persoonlijk gericht)

Fysiek geweld

- | | |
|---------------------------------|----------------|
| - schoppen, slaan, mishandelen | - spuwen |
| - knijpen en vastpakken | - aanranding |
| - gericht gooien met voorwerpen | - wapengebruik |

De norm is gelijk aan die van UWV, CWI en DWI op de marktplaatsen in Amsterdam. Daar is met opzet voor gekozen. Pantar Amsterdam wil over een gemeenschappelijk kader van niet te tolereren gedrag kunnen beschikken.

De directie van Pantar Amsterdam stelt zich op het standpunt dat zij direct geïnformeerd wil worden over alle gevallen waarin sprake is van ernstige gevolgen voor leidinggevenden na een incident van agressie en geweld. Zij wil tevens bevorderen dat slachtoffers aangifte doen in geval zich strafbare feiten hebben voorgedaan. Pantar Amsterdam zal altijd bij de politie melding maken van agressie.

De gedragsnorm is van toepassing op alle vestigingen en werkplekken van Pantar Amsterdam.

B: Emotie mag. Agressie mag niet lonend zijn!

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de norm en het A,B,C,D gedrag een escalatie model uitgewerkt. Daarin zijn per escalatieniveau de rollen van de verschillende functionarissen weergegeven.

Soort gedrag	Maatregel	Door wie
A gedrag de medewerker wil dat de leidinggevende voor hem een uitzondering maakt, smeekt, zeurt en of dreigt zichzelf iets aan te doen		
Intensiteit laag, hoog en hevig	<ul style="list-style-type: none"> - Niet direct afkeurend reageren maar <u>meeveren</u> en proberen het gesprek in de goede richting te leiden, - <u>beargumenteren</u> waarom de medewerker het niet juist ziet, - afspraken maken over de vraag <u>hoe verder</u> te gaan, - <u>afronden</u> en de afspraken herbevestigen. 	Leidinggevende
Aanhoudend of steeds terugkerend A gedrag	<ul style="list-style-type: none"> - de leidinggevende benoemt het gedrag en geeft de norm aan, - vult een incidentregistratieformulier in <p>wanneer het gedrag niet verandert</p> <ul style="list-style-type: none"> - stuurt de werknemer naar huis* en maakt een afspraak met p&o voor verdere ondersteuning bij het nemen van maatregelen <p>wanneer de werknemer weigert te vertrekken,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wordt het interventieteam door de leidinggevende opgeroepen - het interventieteam sommeert betrokkene het gebouw te verlaten* - het interventieteam vraagt om assistentie van de politie wanneer betrokkene, na twee keer gesommeerd te zijn, niet wenst te vertrekken - het incidentregistratieformulier wordt ingevuld door het interventieteam. 	<ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende bespreekt de situatie met de afdeling p&o - p&o voert de regie, adviseert de leidinggevende - p&o nodigt betrokkene uit voor een gesprek en past wederhoor toe - de maatregel wordt door p&o de volgende dag en uiterlijk de dag daarna, meegedeeld, - p&o doet aan dossiervorming - p&o gaat, indien noodzakelijk , in overleg met de consultant of de klantmanager van DWI.

Gedrag	Maatregel	Door wie
<p>B gedrag de medewerker stelt het beleid van Pantar Amsterdam en of de regels van de werkplek voortdurend ter discussie teneinde ruimte te maken voor eigen afwijkend gedrag</p>		
<p>Intensiteit laag, hoog en hevig</p>	<ul style="list-style-type: none"> - niet direct afkeurend reageren maar <u>meeveren</u> <u>beargumenteren</u> waarom de medewerker het niet juist ziet, - proberen de <u>aandacht</u> in het gesprek te <u>verleggen</u>, - <u>afronden</u> en afspraken maken 	<p>leidinggevende</p>
<p>Aanhoudend of steeds terugkerend B gedrag</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de leidinggevende benoemt het gedrag en geeft de norm aan, - vult een incidentregistratieformulier in <p>wanneer het gedrag niet verandert</p> <ul style="list-style-type: none"> - stuurt de werknemer naar huis* en maakt een afspraak met p&o voor verdere ondersteuning bij het nemen van maatregelen <p>wanneer de werknemer weigert te vertrekken,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wordt het interventieteam door de leidinggevende opgeroepen - het interventieteam sommeert betrokkene het gebouw te verlaten* - het interventieteam vraagt om assistentie van de politie wanneer betrokkene, na twee keer gesommeerd te zijn, niet wenst te vertrekken - het incidentregistratieformulier wordt ingevuld door het interventieteam. 	<ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende bespreekt de situatie met de afdeling p&o - p&o voert de regie, adviseert de leidinggevende - p&o nodigt betrokkene uit voor een gesprek en past wederhoor toe - de maatregel wordt door p&o de volgende dag en uiterlijk de dag daarna, meegedeeld, - p&o doet aan dossiervorming - p&o gaat, indien noodzakelijk, in overleg met de consulent of de klantmanager van DWI.

Gedrag	Maatregel	Door wie
<p>C gedrag De medewerker richt zijn emotie of agressie op de persoon van de leidinggevende in de vorm van kritiek, belediging of bedreiging</p>		
<p>intensiteit laag, hoog en hevig</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de leidinggevende <u>negeert</u> het gedrag kortstondig, - stelt <u>grenzen</u> aan het gedrag, - geeft betrokkene de <u>keuze</u> te stoppen met het niet acceptabele gedrag en aan het werk te gaan, - of het gesprek te beëindigen. 	<p>leidinggevend</p>
<p>Aanhoudend of steeds terugkerend C gedrag</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de leidinggevende benoemt het gedrag, - geeft de norm aan, - vult een incidentregistratieformulier in <p>wanneer het gedrag niet verandert</p> <ul style="list-style-type: none"> - stuurt de werknemer naar huis* en maakt een afspraak met p&o voor verdere ondersteuning bij het nemen van maatregelen <p>wanneer de werknemer weigert te vertrekken,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wordt het interventieteam door de leidinggevende opgeroepen - het interventieteam sommeert betrokkene het gebouw te verlaten* - het interventieteam vraagt om assistentie van de politie wanneer betrokkene na twee keer gesommeerd te zijn, niet wenst te vertrekken - het incidentregistratieformulier wordt ingevuld door het interventieteam 	<ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende bespreekt de situatie met de afdeling p&o - p&o voert de regie, adviseert de leidinggevende - p&o nodigt betrokkene uit voor een gesprek en past wederhoor toe - de maatregel wordt door p&o de volgende dag en uiterlijk de dag daarna, meegedeeld, - p&o doet aan dossiervorming - p&o gaat, indien noodzakelijk, in overleg met de consulent of de klantmanager van DWI

Gedrag	Maatregel	Door wie
D gedrag de werknemer intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe		
<p style="text-align: center;">Intensiteit laag, hoog, hevig</p>	<ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende <u>benoemt het gedrag</u> - <u>stelt de norm</u> - <u>beëindigd het contact</u> - stuurt de werknemer naar huis* en maakt een afspraak met p&o voor verdere ondersteuning bij het nemen van maatregelen - vult een incidentregistratieformulier in <p>wanneer de werknemer weigert te vertrekken,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wordt het interventieteam door de leidinggevende opgeroepen - het interventieteam sommeert betrokkene het gebouw te verlaten* - het interventieteam vraagt om assistentie van de politie wanneer betrokkene, na twee keer gesommeerd te zijn, niet wenst te vertrekken - het incidentregistratieformulier wordt ingevuld door het interventieteam 	<ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende bespreekt de situatie met de afdeling p&o - p&o voert de regie, adviseert de leidinggevende - p&o nodigt betrokkene uit voor een gesprek en past, indien de situatie dat toelaat, wederhoor toe - de maatregel wordt door p&o de volgende dag en uiterlijk de dag daarna, meegedeeld, - p&o doet aan dossiervorming - p&o gaat, indien noodzakelijk, in overleg met de consulent of de klantmanager van DWI

*

1. leidinggevend en consulenten hebben het mandaat van de werkgever gekregen een werknemer op zijn of haar gedrag aan te spreken en indien nodig te sommeren het gebouw te verlaten dan wel de toegang tot het pand te onttrekken (art.138 Sr),
2. Het interventieteam of de bewaking van de Teleportboulevard wordt opgeroepen wanneer de werknemer` weigert het gebouw te verlaten,
3. Wanneer de agressor na twee keer gesommeerd te zijn het pand niet verlaat, zal de politie om assistentie worden gevraagd .

Aangifte doen en Incidentregistratie

Aangifte doen van agressie en geweld

Van agressie en geweld moet het slachtoffer persoonlijk aangifte doen op een districts bureau van de politie. Pantar Amsterdam kan de plaats van het slachtoffer niet innemen. Pantar Amsterdam stimuleert slachtoffers van agressie en geweld aangifte te doen bij de politie. Wanneer het slachtoffer besluit aangifte te doen zal hij / zij altijd worden begeleid door een lid van het bedrijfsopvangteam.

Aangifte doen van bedreiging

Van bedreiging moet het bedreigde persoonlijk aangifte doen op een districts bureau van de politie. Als het nodig is volgt een verwijzing naar specialistische afdelingen van de politie.

Het gaat dan over de volgende vormen van bedreiging:

- met openlijk geweld met vereende krachten, of
- met een misdrijf waarmee de algemene veiligheid van personen in gevaar wordt gebracht, of
- met verkrachting, of
- met aanranding, of
- met een misdrijf tegen het leven gericht, of
- met gijzeling, of
- met zware mishandeling, of
- met brandstichting.

De aangever moet zich ook daadwerkelijk bedreigd hebben gevoeld; met andere woorden: er moet sprake zijn geweest van een reële/serieus te nemen bedreiging.

Melding doen bij de politie

De Directie heeft besloten altijd een melding te doen bij politie in geval van agressie, geweld en serieuze bedreiging. De melding wordt gedaan door de operationeel directeur van de cluster of een door hem aangewezen functionaris.

Incidentregistratie

De directie heeft besloten dat aan incidentregistratie moet worden gedaan. In geval van aanhoudend en terugkerend A,B en C gedrag en in alle gevallen van D gedrag moet aan registratie worden gedaan.

1. De direct leidinggevende registreert altijd,
2. Wanneer assistentie van het interventieteam, de politie of ambulance is ingeroepen vult een lid van het interventieteam het formulier in,
3. Een afschrift van de registratie komt in het dossier van het slachtoffer en de dader
4. Een afschrift van de registratie gaat ter kennisname naar de operationeel directeur van het cluster.

De belangrijkste reden voor het registreren van incidenten is dat Pantar Amsterdam op die manier een goed beeld krijgt van wat zich aan incidenten binnen het concern voordoet. Dat helpt bij het evalueren van het agressiebeleid en het bijstellen daarvan.

Het daarvoor ontworpen formulier (bijlage 3) is te downloaden van het intranet.

Het formulier wordt toegezonden aan de Projectleider Agressie.

Sanctiekader In geval van sw en pré sw.

(overgenomen uit de CAO voor de SW)

Toe te passen door de afdeling p&O van het cluster

Disciplinaire maatregelen:

De werkgever kan de medewerker, die zich in verband met zijn dienstbetrekking misdraagt, één van volgende maatregelen opleggen:

- schriftelijke berisping
- vermindering van verlof voor ten hoogste twee vijfde deel van de voor de werknemer geldende formele arbeidsduur per week
- geldboete tot ten hoogste 1% van het bedrag van het jaarloon, het bepaalde in artikel 7:650 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek geldt in deze onverkort
- het onthouden van de jaarlijkse verhoging van de voor de werknemer vastgestelde loon, tot het naast hogere bedrag in de betreffende loonschaal
- vermindering van het loon met ten hoogste het bedrag van de laatste twee periodieke verhogingen, een en ander voor de tijd van niet langer dan twee jaren
- plaatsing in een andere functie voor bepaalde of onbepaalde tijd en met of zonder vermindering van loon
- schorsing voor een bepaalde tijd zonder of met gedeeltelijk genot van loon, voor ten hoogste twee vijfde deel van de voor de werknemer geldende gemiddelde werktijd per week
- al dan niet onverwijld opzegging van de arbeidsverhouding

Bij het opleggen van een straf kan worden bepaald, dat zij niet ten uitvoer zal worden gelegd, indien de betrokken werknemer zich gedurende de bij het opleggen van de straf te bepalen termijn niet schuldig maakt aan soortgelijke misdragingen als waarvoor de bestraffing plaatsvindt, noch aan enig ander ernstig misdraging en zich houdt aan bij het opleggen van de straf eventueel te stellen bijzondere voorwaarden.

De werkgever gaat niet over tot het opleggen van een straf dan nadat hij de werknemer hierover heeft gehoord.

De maatregel wordt bekend gemaakt in de vorm van een aangetekende brief.

Het niet acceptabele gedrag in de brief benoemen en vermelden dat de maatregel in het dossier zal worden opgenomen.

Opnemen in de brief dat herhaling van het niet acceptabele gedrag kan leiden tot ontslag.

De brief laten ondertekenen door de Business Unit Manager of, bij diens afwezigheid, de Operationeel Directeur (dus opschalen in de hiërarchie).

De brief aangetekend verzenden.

Schorsing

1. de werkgever kan de werknemer schorsen met behoud van loon, teneinde onderzoek en/of beraad mogelijk te maken, indien het vermoeden, dan wel de zekerheid bestaat dat hij zich aan zodanig laakbare daden of gedragingen schuldig heeft gemaakt, dat ontslag door onverwijld opzegging van de arbeidsverhouding ex artikel 7:677 en artikel 7:678 van het Burgerlijk Wetboek wordt overwogen
2. de in lid 1 genoemde schorsing wordt schriftelijk meegedeeld onder vermelding van de redenen.

De maatregel wordt aan de werknemer bekend gemaakt in de vorm van een aangetekende brief.

Het niet acceptabele gedrag in de brief benoemen en vermelden dat de maatregel in de vorm van een disciplinaire maatregel in het dossier zal worden opgenomen.

Opnemen in de brief dat herhaling van het niet acceptabele gedrag kan leiden tot ontslag

De brief laten ondertekenen door de Business Unit Manager of, bij diens afwezigheid, de Operationeel Directeur (dus opschalen in de hiërarchie).

De brief aangetekend verzenden.

Non-Actiefstelling

1. de werkgever kan de werknemer voor een periode van ten hoogste vier weken op non-actief stellen, indien de voortgang van de werkzaamheden – door welke oorzaak dan ook- ernstig wordt belemmerd. Deze termijn kan éénmaal met twee weken worden verlengd
2. het besluit tot non-actiefstelling, alsmede het besluit tot verlenging hiervan, wordt door de werkgever zo spoedig mogelijk aan de werknemer verteld, onder vermelding van de redenen waarom de voortgang van de werkzaamheden deze maatregel vereist
3. na het verstrijken van de in lid 1 bedoelde periode van 4 respectievelijk twee weken, is de werknemer gerechtigd zijn werkzaamheden te hervatten, tenzij de werkgever zich tot het CWI heeft gewend met het verzoek om advies inzake opzegging van de arbeidsverhouding, dan wel zich tot de Kantonrechter heeft gewend met het verzoek de arbeidsverhouding te ontbinden. In dat geval kan de werkgever, gehoord hebbende de werknemer, de periode van non-actiefstelling telkens met een door de werkgever te bepalen termijn verlengen, zulks tot het tijdstip waarop de arbeidsverhouding eindigt, dan wel de hiervoor bedoelde procedures zijn beëindigd.
4. de non-actief stelling geschiedt steeds met behoud van loon
5. de werkgever is gehouden gedurende de in het eerste lid bedoelde periode(n) van non-actiefstelling die voorzieningen te treffen, die mogelijk zijn om de werkzaamheden wederom voortgang te doen vinden
6. de non-actiefstelling kan niet bij wijze van strafmaatregel worden gebruikt

De non-actiefstelling wordt aan de werknemer bekend gemaakt in de vorm van een aangetekende brief.

De redenen van de non-actiefstelling benoemen.

De brief laten ondertekenen door de Business Unit Manager of, bij diens afwezigheid, de Operationeel Directeur (dus opschalen in de hiërarchie).

De brief aangetekend verzenden.

Sanctiekader In geval van stichting

(overgenomen uit de Rechtspositie Gemeente Amsterdam)
Toe te passen door de afdeling p&O van het cluster

Straffen

Voorwaarden strafoplegging

De algemeen directeur of namens hem de operationeel directeur kan de stichtingsmedewerker straffen, indien hij in strijd met het goed werknemerschap handelt of nalaat te handelen en zich deswege schuldig maakt aan plichtsverzuim.

Procedure verantwoording

- Indien een mondelinge verantwoording plaatsvindt, wordt van de gestelde vragen en gegeven antwoorden een verslag gemaakt, dat voor akkoord wordt getekend door de stichtingsmedewerker en door degene of degenen ten overstaan van wie de verantwoording plaatshad.
- Indien de stichtingsmedewerker de ondertekening weigert, wordt dit op het verslag aangetekend, zo mogelijk met opgave van zijn redenen van niet-akkoord bevinding.
- De stichtingsmedewerker ontvangt een afschrift van het verslag, zo nodig aangevuld met de aantekening, bedoeld als bij het tweede aandachtstreepje

Strafmaat

1. De straffen, die de stichtingsmedewerker kunnen worden opgelegd zijn:
 - a schriftelijke berisping;
 - b buitengewone dienst zonder geldelijke aanspraak op andere dagen dan de zondag en de voor de stichtingsmedewerker geldende kerkelijke feestdagen;
 - c vermindering van het recht op vakantie met ten hoogste drie dagen;
 - d vermindering van salaris voor een bepaalde tijd, echter voor ten hoogste één jaar;
 - e terugzetting in een lager gewaardeerde betrekking voor een bepaalde tijd, echter voor ten hoogste één jaar, gepaard gaande met vermindering van het salaris voor dezelfde tijd;
 - f ontslag.
2. Voor eenzelfde plichtsverzuim kan een combinatie van twee van de in het eerste lid genoemde straffen worden opgelegd. Het ontslag, bedoeld in het eerste lid onder f, wordt niet aangezegd en kan ingaan op de dag, volgende op die, waarop de grond voor het ontslag voor het eerst aanwezig was.

De straf, bedoeld onder *b* tot en met *e*, wordt niet eerder ten uitvoer gelegd, dan nadat zij onherroepelijk is geworden, tenzij bij de strafoplegging tot onmiddellijke tenuitvoerlegging is besloten.

Na afloop van de tijd, waarvoor de straffen, als hierboven genoemd, eerste lid onder *d* en *e*, zijn opgelegd, wordt het salaris van de ambtenaar vastgesteld op het bedrag, dat voor hem zou hebben gegolden, indien hij niet zou zijn gestraft.

Nadere uitwerking sancties bij agressie.

Voorbeeld van maatregelen uitgaande van gelijke strafmaatregelen **voor al het personeel van het werkbedrijf** op basis van de bestaande rechtspositieregels.

Bij A en B gedrag

Intensiteit laag; eerste maatregel	: mondelinge berisping
Intensiteit hoog en hevig	: schriftelijk berisping
Bij herhaling *	: vermindering van salaris met 1% (max. 1 mnd)
Aanhoudend/recidiverend hoog en hevig	: ontslag

Bij C gedrag

Intensiteit laag ; eerste maatregel	: schriftelijke berisping
Bij herhaling **	: schorsing zonder behoud van loon (max. 1/2 dgn.)
Aanhoudend/ recidiverend hoog en hevig	: ontslag

Bij D gedrag

Intensiteit laag eerste maatregel **	: schorsing zonder behoud van loon (max. 1/2 dgn)
Bij herhaling	: ontslag

*waarom dit:

- is heel concreet
- is zowel in SW als in RGA mogelijk
- geen gedoe met boetebepalingen en -bestemmingen
- straf naar draagkracht, maar voor niemand onoverkomelijk

** bij dergelijk gedrag is schorsing een adequate maatregel. De duur van de schorsing moet wel in verhouding staan tot de misdrijving.

Agressieprotocol Pantar Amsterdam locatie Teleportboulevard

In het Atrium van Pantar Amsterdam Teleportboulevard is altijd een beveiliging aanwezig of oproepbaar via de receptie. Wanneer de medewerker voorafgaand aan het gesprek het vermoeden heeft dat een gesprek met een werknemer/trajectganger wellicht agressief zou kunnen verlopen, is het verstandig van te voren de beveiliging hierover te informeren.

Procedure bij incidenten:

A. Een medewerker wordt agressief benaderd in het Atrium:

1. De medewerker spreekt (wanneer dat nog mogelijk is) de agressor aan op het niet-acceptabele gedrag. De norm is hierbij uitgangspunt.
2. Wanneer de agressor zich niet laat corrigeren, neemt de medewerker afstand (stoel naar achteren), staat op, en vraagt hardop om assistentie van de beveiliging ("bewaking!").
NB: De beveiliging kan ook naar eigen inzicht bij medewerkers informeren of de situatie naar wens verloopt, wanneer hiertoe aanleiding lijkt te zijn.
3. De beveiliging verzoekt de agressor het gedrag te corrigeren en het pand te verlaten. Wanneer de agressor niet reageert, herhaalt de beveiliging zijn verzoek. Wanneer de agressor dan opnieuw niet reageert, is hij/zij wederrechtelijk aanwezig.

NB: *Dit is geen alleenrecht van de beveiliging. Ook andere medewerkers van Pantar Amsterdam hebben formeel het recht een agressor op zijn/haar gedrag aan te spreken en de toegang tot het pand te ontzeggen. Afspraak is echter dat de beveiliging hiervoor als eerste verantwoordelijk is.*

4. De beveiliging vraagt een medewerker van de receptie de politie op te roepen (d.m.v. 112 te bellen) zodat deze de agressor uit het pand kan verwijderen.
In extreme situaties vervalt stap 3 en laat de beveiliging direct (d.m.v. 112 te bellen) de politie oproepen.
5. Eén van de medewerkers van het Bedrijfsopvangteam¹ wordt opgeroepen voor de eerste (en verdere) opvang van de medewerker. De medewerker wordt verzocht een verslag te geven van het incident t.b.v. de incidentenregistratie bij P&O. De NAW-gegevens van de agressor worden altijd genoteerd in de Incidentenregistratie. Verder zorgt de bedrijfsopvang er voor dat namens Pantar Amsterdam aangifte wordt gedaan van het incident.
6. Pantar Amsterdam neemt maatregelen tegen de agressor. Welke maatregel dit is, is afhankelijk van de regeling waar de werknemer of trajectganger onder valt. In het bijgevoegde schema is aangegeven welke maatregel van toepassing is.

¹ Er is voor gekozen de functie van bedrijfsopvang te geven. Conform het beleid van Pantar Amsterdam voert de bedrijfsopvang (dus *niet* de direct leidinggevende van het slachtoffer) het eerste opvanggesprek.

B. Een medewerker van Pantar Amsterdam wordt agressief benaderd in een spreekruimte:-

1. De medewerker spreekt (wanneer dat nog mogelijk is) de agressor aan op het niet-acceptabele gedrag.
2. Wanneer de agressor aanhoudend A,B,C gedrag vertoont of D gedrag dan benoemt de medewerker het gedrag, stelt de norm en beëindigd het contact.
3. Wanneer de agressor niet wenst te vertrekken vraagt de medewerker om assistentie van de beveiliging door de alarmknop onder het bureaublad in te drukken.
4. Neemt afstand (stoel naar achteren en opstaan) en loopt weg door de tweede deur of wacht af tot de beveiliging verschijnt

Sanctiekader Begeleiden en Detacheren

Regeling	Sanctie bij 1 ^e maal aanhoudend A-, B-, of C-gedrag	Sanctie bij 2 ^e maal aanhoudend A-, B-, of C-gedrag	Sanctie bij D-gedrag of 3 ^e maal aanhoudend A-, B-, of C-gedrag
WIW	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - ontslag - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - vastleggen in Incidentregistratie - melding aan klantmanager DWI
ID	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing aan werknemer, kopie aan werkgever met begeleidende waarschuwingsbrief - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing aan werknemer, kopie aan werkgever met begeleidende laatste waarschuwingsbrief - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - intrekking loonkostensubsidie - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - vastleggen in Incidentregistratie - melding aan klantmanager DWI
Terugkeerbaan	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing, kopie aan klantmanager DWI - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing, kopie aan klantmanager DWI - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - melding aan klantmanager DWI - einde trajectbegeleiding door Pantar Amsterdam - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - vastleggen in Incidentregistratie
Sportbeheer	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - ontslag - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - melding aan klantmanager DWI - vastleggen in Incidentregistratie
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - toegang ontzeggen tot de werkplek en in gang zetten nader onderzoek (ontslag?) - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - vastleggen in Incidentregistratie - melding aan klantmanager DWI

SPPA	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - ontslag - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - vastleggen in Incidentregistratie - melding aan klantmanager DWI
Trajectganger Pantar Reïntegratie	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke waarschuwing, kopie aan opdrachtgever - vastleggen NAW-gegevens in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke laatste waarschuwing, kopie aan opdrachtgever - vastleggen in Incidentregistratie - kopie waarschuwing in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> - melding aan opdrachtgever - einde trajectbegeleiding door Pantar Amsterdam - toegang ontzeggen tot het gebouw - vastlegging in het dossier - vastleggen in Incidentregistratie

Klachtenregelingen Pantar Amsterdam

Pantar Amsterdam kent 2 klachtenregelingen:

1. Regeling Individueel Klachtrecht.

Hierin staan de regels vermeld die dienen te worden gevolgd bij de behandeling van een klacht. Een werknemer die zich wil beklagen over een bejegening, handeling, besluit of situatie met betrekking tot de arbeidsrelatie kan hierover een schriftelijke klacht indienen bij zijn operationeel directeur. De klachtenregeling beschrijft de procedure voor behandeling van de klacht.

Informatie over de procedure voor de behandeling van de klacht is te verkrijgen bij de p&o afdeling van het cluster.

2. Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen.

Pantar Amsterdam verstaat onder ongewenste omgangsvormen seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten, treiteren en discriminatie. Het uitgangspunt voor ongewenste omgangsvormen is hoe het slachtoffer het gedrag ervaart. Tevens heeft deze klachtenregeling tot doel de werknemers zoveel mogelijk te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen. De regeling is bestemd voor een ieder die binnen Pantar Amsterdam werkzaam is of was, of aldaar scholing volgt of volgde. De klachtenregeling beschrijft de procedure voor de verdere behandeling van de klacht.

Informatie over de procedure voor de behandeling van de klacht is te verkrijgen bij de p&o afdeling van het cluster.

C. Wie doet wat

De operationeel directeur

De operationeel directeur, of de door hem aangewezen plaatsvervanger, is eindverantwoordelijk voor de handhaving van de openbare orde binnen de cluster c.q. vestiging.

De operationeel directeur draagt er zorg voor dat nadere regels worden opgesteld inzake de inzet van het interventie team, het bedrijfsopvang team en de receptie.

Het interventie team

Het team bestaat uit getrainde collega's die vanuit hun persoonlijke kwaliteit rust en kalmte uitstralen maar ook doortastend kunnen optreden indien dat noodzakelijk is.

Het interventieteam komt in actie wanneer een leidinggevende daar om vraagt.

Bij de samenstelling van een interventie team dient met vervanging tijdens afwezigheid rekening gehouden te worden.

De operationeel directeur draagt er zorg voor dat nadere regels worden opgesteld teneinde de beschikbaarheid van de leden te waarborgen, en het goed en adequaat functioneren van het interventieteam te verzekeren.

Bedrijfsopvangteam (BOT)

De Arboret verplicht Pantar Amsterdam zorg te dragen voor de veiligheid van medewerk(st)ers. Voor werknemers in het algemeen geldt, dat werken niet tot schade van hun gezondheid mag leiden.

Incidenten met agressie en geweld kunnen leiden tot een post traumatisch stressyndroom en mogelijk ziekteverzuim. Opvanggesprekken door een bedrijfsopvang team zijn een adequaat instrument bij de eerste opvang. De bedrijfsopvang team kan eventueel adviseren professionele hulp te zoeken.

De receptie

Het management van de vestigingen is er voor verantwoordelijk dat er een rooster beschikbaar is aan de hand waarvan de bezetting voor BHV, BOT en Interventieteam geregeld is. Het rooster is een belangrijk hulpmiddel voor de receptiemedewerkers bij de volgende dagelijkse routine:

De receptiemedewerkers

- dienen dagelijks navraag te doen wie er aanwezig zijn voor BHV, BOT en interventie team. Zij bellen met de betreffende medewerkers om te "dubbel checken" of de medewerkers werkelijk de gehele dag aanwezig zijn. Eventuele afwezigheid van de leden van de teams wordt gemeld aan de operationeel directeur of de door hem aangewezen vervanger.

De receptie medewerkers

- weten hoe te handelen wanneer zich een calamiteit voordoet
- hebben te allen tijde de alarmnummers onder handbereik
- kennen de procedure met betrekking tot het invoeren van hulpdiensten (interventieteam, politie en ambulance)
- laten nimmer de receptie onbeheerd achter

De rol van de direct leidinggevende ten opzichte van het slachtoffer

Wanneer een medewerker slachtoffer is van agressie, dan heeft het de absolute voorkeur dat de direct leidinggevende een bedrijfshulpverlener oproept.

In geval van een traumatische ervaring kan de leidinggevende gezien worden als vertegenwoordiger van de organisatie. Een conflict in de arbeidsrelatie zou in een voorkomend geval voor meer onrust kunnen zorgen dan gewenst is.

Agressie tijdens telefonische contacten

Het kan voorkomen dat een werknemer in een telefonisch contact agressief reageert of discriminerende taal bezigt. Degene die het gesprek voert namens Pantar Amsterdam laat in dat geval weten het gedrag niet te accepteren. Hij benoemt het gedrag, geeft de norm aan en beëindigt het gesprek wanneer het gedrag niet verandert.

De medewerker licht onmiddellijk de direct leidinggevende in over het voorval. De direct leidinggevende overlegt met p&o over te nemen maatregelen. Bij hoog en hevig A,B,C gedrag en bij dreigen met fysiek geweld wordt door de leidinggevende een incidentregistratieformulier ingevuld. Het formulier wordt toegezonden aan

Schriftelijke agressie

In brieven of op formulieren gericht aan Pantar Amsterdam kan beledigende, bedreigende en of discriminerende taal zijn opgenomen. Een reactie is ook hier geboden. De operationeel directeur of diens vervanger doet aangifte bij de politie van bedreiging

- aan het adres van personen
- van het toebrengen van schade aan gebouwen en goederen van Pantar Amsterdam.

Uitingen van discriminatie zullen door de operationeel directeur of een door hem aangewezen functionaris worden aangegeven bij het Stedelijk Bureau Discriminatie.

Verlenen collegiale steun

Ingrijpende confrontaties met agressief en gewelddadig gedrag kunnen medewerk(st)ers en omstanders zeer aangrijpen. Soms voor langere tijd. Het verwerken van de gevolgen kan betekenen dat medewerkers daarover willen praten met anderen, bijvoorbeeld met collega's.

Oprecht gemeente aandacht van collega's betekent op een dergelijk moment veel.

Laat de collega merken dat er wordt meegeleefd. Ook als de collega zich heeft ziekgemeld. Bel af en toe, laat en bloemetje bezorgen.

Bekend is dat één op de acht getraumatiseerde medewerkers last krijgt van verwerkingsproblemen. Het uiten daarvan kan op de langere termijn plaatsvinden. Het is dus belangrijk ook op de langere termijn, aandacht te blijven houden voor collega's.

D : De verantwoordelijkheden van....

De eindverantwoordelijkheid voor de openbare orde en veiligheid in een vestiging ligt in handen van de operationeel directeur of van de door hem aangewezen vervanger.

De operationeel directeur :

- het scheppen van voorwaarden voor de veiligheid van medewerkers en bezoekers,
- het maken van werkafspraken over de inzet van het interventieteam in de cluster
- het maken van werkafspraken over het functioneren van het bedrijfsopvangteam (BOT),
- het regelmatig evalueren van incidentregistraties in het managementteam,
- het bij een incident laten uitvoeren van de juiste procedures en het steunen van medewerk(st)er(s),
- het opstellen van een ongevallenrapportage (zonodig voor de Arbeidsinspectie) wanneer medewerkers meer dan drie dagen verzuimen na een incident of onder behandeling zijn (geweest) bij een arts of bij opname in een ziekenhuis.,
- de organisatie van opvang en nazorg na een agressie-incident en het zonodig verwijzen naar professionele hulpverlening,
- het attent zijn op signalen van onrust of anderszins van medewerk(st)ers na een agressie-incident,
- het regelen van een schadeloosstelling voor de medewerk(st)er, alsook het regelen van het herstellen van de schade aan gebouwen en inventaris,
- zorgdragen dat de procedure inzake registratie van incidenten bekend is binnen de cluster en toegankelijk is voor alle medewerkers.

Het interventie team

- het interventie team komt in actie zodra het door een alarmoproep wordt gevraagd op te treden,
- het team meldt zich op de bestemde plek, stelt zich op de hoogte van de situatie en grijpt in wanneer dat noodzakelijk is. Ingrijpen kan zijn de agressor tot kalmte manen, het slachtoffer ontzetten, of de agressor isoleren. Het kan noodzakelijk zijn dat de agressor wordt vastgehouden in afwachting van de politie
- het interventie team overlegt met de leidinggevende en vraagt welke maatregelen de leidinggevende voor ogen heeft
- de leden van het team hebben de bevoegdheid, na sommatie (twee maal), de medewerker op te dragen het pand te verlaten,
- de leden van het team hebben de bevoegdheid assistentie van de politie in te roepen wanneer de agressor het pand niet verlaat of wanneer daar om andere redenen aanleiding toe bestaat
- invullen van het incidentregistratieformulier wanneer het team is opgeroepen

De bedrijfsopvang

Wordt door de leidinggevende opgeroepen wanneer een incident heeft plaatsgevonden. Daarbij heeft de bedrijfsopvang de volgende taken:

- de collega begeleiden wanneer aangifte wordt gedaan bij de politie
- het bieden van opvang aan het slachtoffer,
- het zonodig opschalen van de opvang naar een specialist² op het gebied van het behandelen van een posttraumatisch stress syndroom
- Het terugkoppelen naar de direct leidinggevende van informatie die relevant is voor het functioneren van het slachtoffer.

² Bestaande behandelaar, huisarts, aantal consulten inkopen bij arbodienst als overbrugging naar het reguliere circuit, instituut voor psychotrauma

E : "Buitenplekken"

Agressie tijdens de uitvoering van werkzaamheden buiten de grote vestigingen

Pantar Amsterdam kent een aantal decentrale vestigingen. Denk daarbij aan vestigingen van de groenploegen en de vestiging van Handel en Industrie in Aalsmeer en Portsmuiden.

Het betreft over het algemeen kleinere vestigingen. Voor die vestigingen geldt een wat andere aanpak in geval van agressie.

De leidinggevendenden van die vestigingen zijn getraind in het hanteren van de norm en het omgaan met agressie.

Van de leidinggevende wordt verwacht dat hij in geval van niet acceptabel gedrag handelt, conform de norm zoals dat is opgenomen in dit protocol.

In de buurten waar wij vestigingen hebben maakt Pantar Amsterdam afspraken met de buurtregisseur over de vraag:

- wanneer om assistentie van de politie wordt gevraagd door de leidinggevende
- hoe de politie met de vraag van de leidinggevende omgaat

Verder dient iedere leidinggevende in het bezit te zijn van een mobiele telefoon. Een voorwaarde om de hulp van de politie te kunnen inroepen.

In de loop van het voorjaar van 2007 zal er een alarmsysteem binnen Pantar Amsterdam worden geïnstalleerd. Dat systeem stelt de leidinggevende in staat contact te leggen met de regiomanager, het hoofdkantoor van de cluster en of met een collega in de buurt.

Bijlage 1

Leden van het interventieteam

Handel en Industrie Kriekenoord	Handel en Industrie Strekkerweg	Handel en Industrie Portsmuiden
Dienstverlening Seineweg	Dienstverlening Kriekenoord	Dienstverlening Strekkerweg

Bijlage 2

Leden van het BedrijfOpvangTeam

Begeleiden en Detacheren	Handel en Industrie	Dienstverlening

Bijlage 3

Voorzijde

Registratie van D gedrag en aanhoudend en regelmatig terugkerend A,B,C gedrag

(toezenden aan)

Kolommen lopen van boven naar beneden en niet van links naar rechts.

Starten met aankruisen in kolom 1 dan 2,3,4 en 5. U kunt meerdere hokjes per kolom aankruisen.

Let op, u wordt op de achterzijde van het formulier gevraagd nadere informatie te geven.

1 Mogelijke oorzaak	2 Door dader gebruikte middelen	3 Doelwit van de agressie	4 Gevolgen voor slachtoffer / objecten	5 Maatregelen
Niet duidelijk <input type="checkbox"/>		Niets / niemand <input type="checkbox"/>	Geen <input type="checkbox"/>	Aangesproken op gedrag <input type="checkbox"/>
Communicatie- probleem/ taalprobleem <input type="checkbox"/>	Schelden / vloeken/ schuttingtaal <input type="checkbox"/>	Objecten zoals kantoor meubilair / eigendommen van de organisatie <input type="checkbox"/>	Beschadigd kantoor meubilair / beschadigde eigendommen van de organisatie <input type="checkbox"/>	Aangesproken op gedrag. Betalingsregeling besproken <input type="checkbox"/>
Medicijnen <input type="checkbox"/>	Dreigementen uiten <input type="checkbox"/>	Eigendommen van collega's <input type="checkbox"/>	Eigendommen van collega's <input type="checkbox"/>	Naar een andere ploeg overgeplaatst <input type="checkbox"/>
Verslavings- Problematiek (drank / drugs) <input type="checkbox"/>	Beschadigen / gooien dan wel omgooien van meubilair <input type="checkbox"/>	Leidinggevende / collega's <input type="checkbox"/>	Zich boos voelen <input type="checkbox"/>	Naar een andere afdeling overgeplaatst <input type="checkbox"/>
Psychische problematiek <input type="checkbox"/>	Beschadigen van eigendommen van collega's <input type="checkbox"/>	Leden interventieteam <input type="checkbox"/>	Zich vernederd voelen <input type="checkbox"/>	Tijdelijk van het werk verwijderd <input type="checkbox"/>
Te lang wachten in de hal; Niet de gewenste persoon kunnen spreken <input type="checkbox"/>	Dreigende lichaamstaal <input type="checkbox"/>	Leden van de BHV ploeg <input type="checkbox"/>	Zich bedreigd voelen <input type="checkbox"/>	Disciplinaire maatregel <input type="checkbox"/>
Afspraken niet nagekomen; niet op tijd voor de afspraak <input type="checkbox"/>	Duwen,trekken, schoppen <input type="checkbox"/>	De beveiliging <input type="checkbox"/>	Kortstondige pijn <input type="checkbox"/>	Toegang tot de afdeling / Toegang tot de cluster ontzegd <input type="checkbox"/>
Aangesproken op gedrag door leidinggevende/ consulent <input type="checkbox"/>	Spugen, bijten, aan de haren trekken <input type="checkbox"/>		Aanhoudende pijn <input type="checkbox"/>	Toegang tot Pantar Amsterdam ontzegd <input type="checkbox"/>
Gepest door collega's <input type="checkbox"/>	Slaan, stompen <input type="checkbox"/>		Zichtbare verwondingen <input type="checkbox"/>	Gebruik gemaakt van de klachtenregeling <input type="checkbox"/>
Seksuele intimidatie <input type="checkbox"/>	Gebruik van vechtsporttechnieken <input type="checkbox"/>		EHBO behandeling noodzakelijk <input type="checkbox"/>	Aangifte bij de politie gedaan <input type="checkbox"/>
Andere oorzaak nl <input type="checkbox"/>	Gebruik van wapens Zoals mes, slag of vuurwapens <input type="checkbox"/>		Behandeling door arts noodzakelijk / ziekenhuisopname <input type="checkbox"/>	Melding P&O/DWI <input type="checkbox"/>

Achterzijde

naam slachtoffer	naam dader	Vestiging / werkplek van de gebeurtenis

Datum van de gebeurtenis : / /2007
Datum van invullen : / /2007

Beschrijf wat er is gebeurd

In geval van verbale agressie: wat zei of riep de medewerker letterlijk?

Waar vond het incident plaats?

Hoe ernstig was het incident volgens u?

Dit agressieve incident was (gaarne een getal omcirkelen)

Niet ernstig 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ernstig

Heeft het slachtoffer zich ziek gemeld?

- ja
- Nee

Heeft u voorafgaande aan het gesprek / de gebeurtenis het dossier geraadpleegd?

- ja
- Nee

Had u voorafgaande aan het incident redenen om een verhoogd risico op agressief gedrag van de werknemer te verwachten?

- ja
- Nee

**Had de werknemer al eerder :
(aankruisen indien van toepassing)**

- een waarschuwing gehad
- een toegangsverbod gekregen
- agressief / gewelddadig gedrag vertoont

Had u van tevoren extra maatregelen genomen om gevaarlijke situaties te voorkomen?

- Ja, gebruik gemaakt van de beveiligde spreekkamer
- Ja, voorgenomen direct duidelijk en consequent te zijn over de situatie
- Ja, collega's gevraagd in de buurt te blijven
- Ja, de beveiliging op de hoogte gebracht
- Nee

