

Protocol agressie op kantoor en in de spreekkamer

Inleiding

Voor De Verzuimmakelaar is veiligheid op de werkvloer een vanzelfsprekendheid en basisvoorwaarde, zowel voor onze eigen personeel als bezoekers.

Ongewenst gedrag wordt niet getolereerd en kan (in een uiterst geval) leiden tot het stop moeten zetten van onze dienstverlening.

Ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag verstaan wij het volgende:

- *Onbehoorlijk taalgebruik (seksueel getint taalgebruik, schelden en ongewenste benamingen)*
- *Verbale agressie, ook telefonisch / per videoverbinding*
- *Intimidatie en/ of dreigend gedrag*
- *Gedrag dat een dreigend gevoel oplevert bij de ander*
- *Ongewenste aanraking*
- *Fysieke agressie, geweld*

Handelswijze bij ongewenst gedrag

Indien er zich op kantoor of in de spreekkamer ongewenst gedrag voordoet wordt, indien haalbaar in de situatie, cliënt/werknemer hier op aangesproken. Verandert het gedrag niet, wordt het gesprek afgebroken en de werknemer gevraagd het kantoor te verlaten.

Ongewenst gedrag wordt onder geen enkele omstandigheid getolereerd.

Personeel van De Verzuimmakelaar (casemanager, secretariaat, bedrijfsarts of praktijkondersteuner) kan bij grensoverschrijdend gedrag altijd besluiten een contact af te breken.

Indien er sprake is van directe dreiging of gevaar, wordt de politie gebeld.

Interne werkwijze

Preventief

Gesprekken vinden plaats op een werklocatie waarbij altijd minimaal 1 andere collega aanwezig is.

Bij zgn. hoog-risico-gesprekken wordt afgestemd welke locatie/spreekkamer passend is en wie bij het gesprek aanwezig is.

Indien nodig worden vooraf concrete afspraken gemaakt/ grenzen aangegeven voor aanvang van het gesprek.

Wanneer een werkgever op de hoogte is van mogelijk grensoverschrijdend gedrag van een werknemer, dient werkgever dit vóóraf aan De Verzuimmakelaar kenbaar te maken.



Bij plaatsvinden van grensoverschrijdend gedrag

Indien een werknemer zich op kantoor of in de spreekkamer (of telefonisch/ per videoconsult) schuldig maakt aan ongewenst gedrag, heeft dit gevolgen voor de verdere verzuimbegeleiding.

Een volgende afspraak vindt dan op afstand plaats, wordt mogelijk overgedragen of in een uiterste geval wordt de verzuimbegeleiding stopgezet.

De werkgever ontvangt hierover, binnen de grenzen van het medisch beroepsgeheim, een melding.

Ook indien het grensoverschrijdend gedrag voortkomt uit een medische situatie geldt dat de grenzen van ons personeel gewaarborgd moeten blijven.

Melding en strafrechtelijke aangifte

Melding en/of aangifte bij de politie wordt gedaan indien tijdens een situatie in dien mate gedrag heeft plaatsgevonden dat hiertoe aanleiding voor is.

Indien er directe dreiging of gevaar is voor personeel of andere derden, wordt direct de politie gebeld. (112)