

Protocol agressie en geweld

Via een protocol informeert u uw medewerkers over wat ze moeten doen om agressie en geweld te voorkomen en wat ze moeten doen bij een incident. Dit kan helpen om de gevolgen van dit soort incidenten te beperken. U kunt het voorbeeld protocol aanvullen en op maat maken voor uw bedrijf. Daarna kunt u het protocol bijvoorbeeld opnemen in uw chauffeurshandboek.

Voorbeeld protocol agressie/geweld

Bij <bedrijfsnaam> doen we er alles aan om agressie en geweld tegen onze medewerkers te voorkomen. Toch kan het gebeuren dat je op een dag hiermee te maken krijgt. In dit protocol staat wat je dan kunt en moet doen. Lees het meteen door. Als je met een incident te maken krijgt, is er geen tijd voor!

Bedenk: je eigen veiligheid gaat altijd voor!

Preventief

- Zorg voor minimale overlast bij het stoppen/parkeren van de vrachtwagen.
- Blijf kalm en toon begrip voor omstanders/medeweggebruikers.
- Houd oogcontact met een neutrale blik.
- Behandel de ander met respect.

Bij dreigende escalatie

- Blijf correct, maar stel wel grenzen aan belediging of bedreiging.
- Wordt zelf niet agressief.
- Roep, als je met zijn tweeën werkt, hulp van je collega in.
- Bij aanhoudende dreiging: bel de politie via 112.

Na afloop

- Vraag op kantoor het meldingsformulier 'Agressie en geweld' en vul dit in, eventueel samen met je leidinggevende. Lever het formulier in bij <naam en telefoonnummer collega>.
- Doe bij bedreiging aangifte, eventueel samen met je leidinggevende.
- Neem eventueel contact op met slachtofferhulp, in overleg met <naam en telefoonnummer collega>.