|  |
| --- |
| **REGISTRATIEFORMULIER AGRESSIE DOOR DERDEN****Vertrouwelijk document** *Verplicht in te vullen bij ‘zwarte’ en ‘rode’ agressie, facultatief in te vullen bij ‘oranje’ agressie**Te bezorgen aan personeelspunt* |

|  |
| --- |
| **GEGEVENS MEDEWERKER** |
| De leidinggevende van het slachtoffer en het slachtoffer zelf vullen het document gezamenlijk in en bezorgen dit aan Personeelspunt. Een kopie van dit document wordt in het register voor extern geweld en in het personeelsdossier bijgehouden. De algemeen directeur, clustermanager en de burgemeester heeft inzagerecht in het document. Naam medewerker: Dienst:  |

|  |
| --- |
| **GEGEVENS AGRESSOR** |
| Identiteit agressor: * Burger
* Familie van/kennis van burger
* Leverancier
* Andere: ……………………………………………………………………………………………………….………
* Bijkomende info: ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………
 |

|  |
| --- |
| **FEITEN**  |
| Datum:Uur:Plaats:* Locatie – gebouw: …………………………………………………………………………………………………..
* Ruimte (onthaal, bureau, gesprekslokaal, …): ……………………………………………….………………….
* Bij burger thuis (adres):

………………………………………………………………………………………………...………………………* Andere: ………………………………………………………………………………………….……………………

Vorm van agressie (meerdere keuzes mogelijk):* Verbale agressie (schelden, pesten, verwijten maken)
* Intimidatie (chantage, bedreigingen)
* Afpersing
* Discriminatie
* Weigeren om te vertrekken
* Stalking
* Fysieke agressie, geweld
* Agressie gericht op zichzelf
* Agressie gericht op voorwerpen
* Seksuele intimidatie (opmerkingen, handtastelijkheden)
* Verkeersagressie
* Andere: ……………………………………………………………………………………………..………………..

Hoe heb je de intensiteit/ernst van de agressiesituatie ervaren op een schaal van 1 tot 10 (0= helemaal geen impact op de dienst 10= extreem veel impact op de dienst)?……………………………………………………………………………………………………………………………………Welke kleur zou je geven aan de agressiesituatie (omcirkel)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oranje** | **Rood** | **Zwart** |
| Agressiesituaties tussen derden waarbij de medewerker minder sterk betrokken is (bv. jongeren onderling, burgers onderling, …)Verbale agressie: met woorden beledigen, spotten, uitdagen, schelden, … Dit face to face, per telefoon, mail of brief.* Eenmalig
* Richting de algemene organisatie of een algemene situatie
* Zonder te roepen of te tieren
 | Non-verbale agressie: met gebruik van oogcontact, houding, mimiek, gebaren, symbolen, afbeeldingen of intonatie. Bijvoorbeeld strak staren, met de ogen rollen, dreigende, spottende of vernederende gebaren, beledigende of vernederende berichten of beelden verspreiden, filmen of foto’s trekken en dreigen deze op sociale media te plaatsen, …Verbale agressie: met woorden beledigen, spotten, uitdagen, schelden, … Dit face to face, per telefoon, mail of brief.* Herhaald voorkomen van schelden, bedreigen, …
* Persoonlijke bedreigingen, uitschelden van de medewerker in kwestie op een persoonlijke manier, op kenmerken (~seksisme, racisme)
* Roepen en tieren
 | Heel ernstige non-verbale agressie : met gebruik van (delen van) het eigen lichaam, bijvoorbeeld: te dichtbij komen, fysiek hinderen, vastpakken, trekken, duwen, schoppen, slaan, bijten, krabben, spuwen, beschadigen, vernielen of beroven, gooien met voorwerpen, een wapen gebruiken, letsel toebrengen…* Naar een medewerker toe
* Naar materiaal toe

Heel ernstige verbale agressie: als er ook een vorm van manipulatie, intimidatie of dwang in het spel is (bv. ik ga zelfmoord plegen, ik kom terug met een mes, …) |

Was de agressor verward? * Ja
* Nee

Intentie van de agressor, zoals beleefd door het slachtoffer:* Intentioneel (wetens willens)
* Vanuit een hevige emotie na begrijpbare frustratie
* Vanuit een hevige emotie die niet goed te begrijpen valt
* Ziektebeeld
* Andere: ………………………………………………………………………………………………….……………

Omschrijving van de feiten (vermeld hierbij zeker ook de aanleiding tot agressie of geef het ook mee als deze niet duidelijk was):………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| **MAATREGELEN GENOMEN OM AGRESSIE TE STOPPEN** |
| Maatregelen genomen om agressie te stoppen? (meerdere keuzes mogelijk)* Geen
* Agressor heeft zelf de ruimte verlaten
* Persoon mondeling gekalmeerd
* Ik heb zelf de ruimte verlaten
* Ik heb een alarmknop gebruikt
* Collega’s hebben geholpen (aanwezigheid, verbale tussenkomst, fysieke tussenkomst)
* Mijn leidinggevende heeft geholpen
* Politie gebeld
* Andere: ………………………………………………………………………………………………………..……..

Toelichting………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| **GEVOLGEN VAN AGRESSIE (in te vullen met de business partner HR)** |
| Is er sprake van letsel (lichamelijk, psychisch)?* Neen
* Ja, welk letsel: ……………………………………………………………………………………………………….
	+ EHBO tussenkomst
	+ Raadpleging arts/ziekenhuis
	+ Is de medewerker naar aanleiding van het agressie incident afwezig wegens ziekte?

Is er schade aan eigendommen van de medewerker?* Neen
* Ja, welke schade: ………………………………………………………………………………………………….

Is er schade aan eigendommen van Stad Turnhout?* Neen
* Ja, welke schade: ………………………………………………………………………………………………….

Is er aangifte van een arbeidsongeval gedaan bij de personeelsdienst? (altijd doen bij letsel)* Neen
* Ja

Is er aangifte gedaan bij de politie? * Neen
* Ja
	+ Waar: ……………………………………………..…………………………………………………..
	+ PV-nummer

…………………………………………………………………………………………………...…….Is er nazorg voor de medewerker gewenst?* Geen nazorg gewenst
* Nazorg intern gewenst
* Professionele nazorg gewenst (doorverwijzing via Idewe)

Welke maatregelen zijn er genomen en gepland naar de persoon die de agressie heeft gesteld?…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………Andere acties ondernomen en gepland naar aanleiding van de feiten (technische maatregelen, organisatorische maatregelen, personeel, …)?…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………Wie volgt de situatie verder op? ……………………………………………………………………………………………………………………………………Evaluatie op ……………. (vul datum in). Stand van zaken?……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |