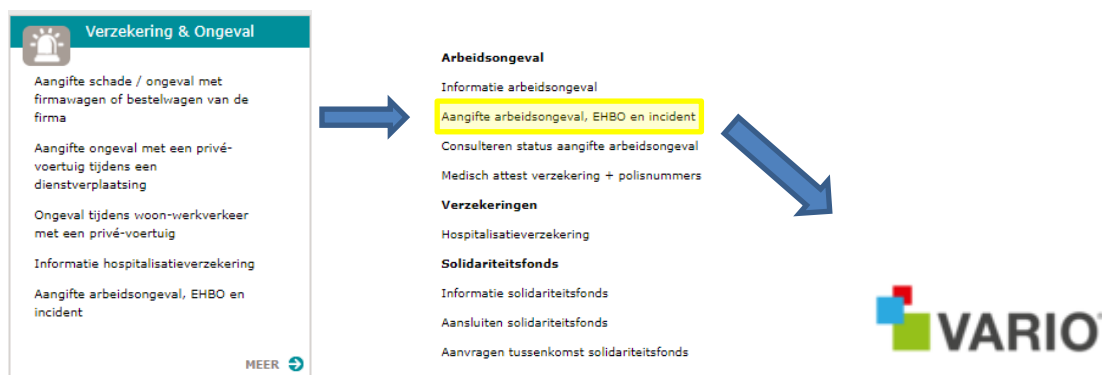


# AGRESSIE OP HET WERK?



Klanten worden steeds maar mondiger, soms gaat er eens iemand over de schreef. Indien je als medewerker geconfronteerd wordt met verbale of non-verbale agressie van klanten (of collega's) dan kan je volgende tips beter indachtig zijn:

- Meld dit steeds aan uw leidinggevende
- Maak hiervan een incident op PORTAL



1. Selecteer bij 'ongevalsoort' dat het gaat over een INCIDENT
2. Noteer duidelijk het tijdstip en de betrokken personen
3. Gebruik bij 'gebeurtenis' de incidentcode

8200 – agressie collega  
8300 – agressie extern persoon

Op deze manier kan dit veel beter opgevolgd worden en kunnen er preventieve maatregelen uitgewerkt worden voor jou en je collega's.

