

Agressiebeleid

Agressie-beleid

Inleiding

Kern van dit protocol is dat wij agressie niet accepteren. Voorop staat dat wij elke klant die zich ongewenst gedraagt altijd op zijn gedrag aanspreken. In een aantal situaties zullen wij sancties treffen. In eerste instantie treffen we preventieve maatregelen om agressie/irritatie te voorkomen. Het kan zijn dat dit niet voldoende is. Komt het toch voor dat een klant agressief is, dan gelden de adviezen in het hoofdstuk "Tijdens". Deze adviezen zullen ondersteund worden met passende cursussen voor de medewerkers. Nadat een medewerker een incident heeft meegemaakt, worden de opvang en nazorg geregeld.

Intentieverklaring Directie/Management:

"De klant is koning, maar niet in de zin van absoluut vorst. Een klant heeft namelijk nooit het recht om een medewerker van ons agressief of gewelddadig te bejegenen. HW Wonen zal het gebouw veilig inrichten en de organisatie klantgericht vormgeven (processen + capaciteit) om hiermee een veilige werkomgeving te creëren. HW Wonen beschermt haar medewerkers en staat achter hen bij agressie-incidenten. HW Wonen zal investeren om de medewerker voldoende weerbaar te maken en te leren hoe hij agressie bij klanten kan voorkomen en/of verminderen. HW Wonen zorgt voor goede opvang en begeleiding van de getroffen en collega's na incidenten. HW Wonen evalueert en bewaakt dit beleid regelmatig via de Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RIE) en registratie van incidenten. HW Wonen stelt duidelijke grenzen vast welk gedrag zij wel en niet accepteert van klanten en wat de gevolgen zijn van overtreding."

Gedragsregels

HW Wonen tolereert niet dat klanten:

- een slag-, steek- of vuurwapen bij zich hebben;
- fysiek geweld gebruiken (handtastelijk zijn, slaan, schoppen, gooien met voorwerpen wel/niet naar de medewerker toe);
- verbaal geweld gebruiken waarbij wordt bedreigd;
- telefonisch medewerkers bedreigen of scheldkanonnades uiten;
- gedrag vertonen dat door de medewerkers als bedreigend wordt ervaren, zoals telefoonterreur, medewerkers volgen, zich ophouden bij het privé adres, benaderen van/bedreigen van partners/kinderen of andere familieleden;
- discriminerende opmerkingen plaatsen;
- denigrerende opmerkingen plaatsen;
- seksueel intimideren;
- binnen het gebouw roken, alcohol of drugs gebruiken;
- andere bewoners/bezoekers lastigvallen;
- zich zonder reden ophouden in het gebouw, langer dan noodzakelijk;
- de spreekkamer onuitgenodigd betreden;
- persoonlijke eigendommen beschadigen;
- schriftelijk of via internetmedia bedreigen uiten aan medewerkers van HW Wonen

Deze gedragsregels worden helder en direct gecommuniceerd. Wanneer deze regels worden overschreden zullen er sancties worden genomen.