

## **Protocol omgangsvormen medewerker**

### **Gewenste omgangsvormen door een medewerker van Patrimonium**

De klant wordt met respect behandeld en mag van de medewerkers de volgende omgangsvormen verwachten:

1. Ze komen de afspraken na. Kan een afspraak echt niet nagekomen worden, dan laten ze dat tijdig weten aan de klant.
2. De klant wordt zoveel mogelijk voorzien van duidelijke en noodzakelijke informatie en de medewerkers is zich bewust van het grote belang van goede communicatie.
3. De (problemen van de) klant / bezoeker worden serieus genomen.
4. De medewerker is niet onder invloed van drugs of alcohol.
5. De medewerker vertoont geen agressief gedrag en mag niet schelden, bedreigen; intimideren; vernielen of geweld gebruiken. Ook is het niet toegestaan denigrerende of discriminerende opmerkingen te maken.
6. De medewerker gooit niet met voorwerpen of richt vernielingen aan.
7. De medewerker gedraagt zich niet handtastelijk.

### **Melding agressief gedrag van medewerker**

Als een medewerker agressief gedrag richting u als klant van Patrimonium heeft vertoond, dan kunt u dat – indien gewenst - melden bij de directeur-bestuurder.

Christelijke Woningstichting Patrimonium  
Postbus 907  
9700 AX GRONINGEN  
tel. 050 52 999 99

De medewerker die agressief of ander grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond richting klant of bezoeker, dient dit te melden bij zijn/haar leidinggevende en de directeur-bestuurder.

## **Maatregelen bij agressief gedrag door medewerkers richting klant**

Afhankelijk van de ernst van de zaak, of een eventuele beschuldiging door de klant, bepaalt de directeur-bestuurder welke maatregelen genomen worden. Dit gebeurt aan de hand van de volgende procedure:

1. Er ligt een schriftelijke melding van het incident bij de directeur-bestuurder.
2. De medewerker is onschuldig tot zijn schuld bewezen wordt. De bewijsnood ligt bij de klant en niet bij de medewerker.
3. Onderzoek naar de feiten: een externe commissie doet onderzoek naar de feiten. Zo lang de feiten niet vast staan, werkt de medewerker gewoon door, tenzij er omstandigheden zijn waarom het beter is dat de medewerker voor de duur van het onderzoek met behoud van loon wordt vrijgesteld van zijn verplichting om werkzaamheden te verrichten. Relevante omstandigheden zijn in dat verband bv de ernst van de klacht, of de wijze waarop het het meest praktisch is om het onderzoek in te richten.
4. In het kader van het onderzoek zal ook de medewerker worden gehoord en zal, voordat het onderzoek wordt afgesloten, de medewerker het laatste woord hebben.
5. Als het onderzoek naar de feiten is afgerond en vast staat welke feiten waar zijn, welke feiten niet bewezen kunnen worden en welke feiten bewezen onwaar zijn, moet worden bekeken of er een maatregel moet worden getroffen en zo ja welke. Te noemen zijn daarbij
  - waarschuwing of berisping;
  - overplaatsingDe hierboven genoemde maatregelen zouden vergezeld kunnen gaan met een hulpaanbod c.q. coachingstraject.
  - demotie (eventueel gecombineerd met overplaatsing)
  - beëindiging van het dienstverband wegens dringende reden.
6. Als grote delen van de klachten gegrond blijken te zijn, zodanig dat een maatregel tot beëindiging van het dienstverband geïndiceerd is, zou het besluit genomen kunnen worden om de oorspronkelijk vrijgestelde medewerker thuis te laten blijven tot het einde van het dienstverband, alhoewel het onderzoek is afgerond.
7. Als iemand veroordeeld is terwijl dat achteraf onterecht bleek te zijn, vindt rectificatie plaats.

Als iemand voor de duur van het onderzoek is vrijgesteld en in onderzoek de zaken niet vast komen te staan, dan faciliteert de werkgever de terugkeer op de werkvloer. Hoe dat het beste kan, zal per keer en in overleg met de betreffende medewerker en zijn collega's bekeken worden.