

Protocol omgangsvormen klanten

Inleiding

Agressief gedrag in de vorm van intimidatie en fysiek geweld is een veel voorkomend verschijnsel geworden in onze samenleving.

Vanuit het oogpunt van de Arbowet heeft Patrimonium als werkgever een verantwoordelijkheid voor het welzijn en de veiligheid van medewerkers en klanten.

Uitgangspunt is dat agressie en geweld niet worden getolereerd.

We hebben gewenste omgangsregels beschreven, en de huisregels die gelden voor een bezoek aan ons kantoor. Ook hebben we vastgelegd welke maatregelen we treffen bij agressief gedrag.

Op de volgende pagina's treft u de volgende informatie aan:

- a. Huisregels en gewenste omgangsvormen
- b. Maatregelen bij agressief gedrag

a. Huisregels en gewenste omgangsvormen

Om goed met elkaar om te gaan en agressie te voorkomen, zullen we aan de klanten aangeven wat we van hen verwachten aan omgangsregels (zie hieronder). Ook hebben we huisregels vastgesteld, waaraan iedere bezoeker van ons bedrijfsgebouw zich heeft te houden.

Inleiding

Wij willen u graag met respect behandelen en we verwachten dat ook van u. We willen agressie voorkomen. Daarom hebben we enkele dingen vastgelegd.

Definitie “klant”

Onder “klant” wordt hieronder begrepen: iedere relatie en/ of bezoeker van het kantoorpand van Patrimonium zoals (en niet beperkt tot): huurders, kandidaat huurders c.q. woningzoekenden, leveranciers, aannemers, bezoekers van medewerkers van Patrimonium.

Aandacht voor het voorkomen van agressie

Door afspraken die we samen maken en door ons er aan te houden proberen we agressie te voorkomen. Door onze manier van werken willen het risico van agressie beperken. En als u als onze klant zich – net als wij - houdt aan een aantal omgangsvormen wordt de kans op het ontstaan van agressie kleiner. Met onderstaande omgangs- en huisregels maken we duidelijk waar we de grens leggen.

We doen er zelf natuurlijk zo veel mogelijk aan om agressie te voorkomen. Daarom kijken we telkens kritisch naar ons eigen gedrag.

Huisregels binnen ons kantoorpand

1. U meldt zich te allen tijde bij de receptie.
2. U maakt gebruik van de wachtruimte in de hal en begeeft zich niet zonder toestemming van een medewerker naar een andere afdeling binnen het gebouw.
3. U mag de gesprekken van klanten met onze medewerkers en/of medewerkers onderling niet verstoren, belemmeren of verhinderen.
4. Het is niet toegestaan andere klanten lastig te vallen.
5. U houdt zich aan de aanwijzingen van onze medewerkers.
6. Huisdieren zijn niet toegestaan in het gebouw, behalve hulphonden.
7. Bezit van wapens in en om het gebouw is verboden.
8. Roken, drugs- en/of alcoholgebruik is verboden in en om het gebouw.

Omgangsregels

Wij hebben enkele omgangsregels opgesteld, die we graag onder uw aandacht brengen.

1. Wij proberen u zo goed en zo snel mogelijk te helpen.
2. Wij komen onze afspraken na, dat verwachten we ook van u. Kunnen we een afspraak echt niet nakomen? Dan laten we u dat tijdig weten. Van u verwachten wij hetzelfde.
3. Wij helpen geen klanten die zich onder invloed bevinden van drank of drugs.
U bent ook niet onder invloed van drugs of alcohol als wij u, uw woning of uw bedrijf bezoeken.
4. U treedt onze medewerkers niet agressief tegemoet. Dat betekent dat u:
 - niet scheldt;
 - niet bedreigt;
 - niet intimideert;
 - geen geweld gebruikt;
 - geen denigrerende opmerkingen maakt;
 - geen discriminerende opmerkingen maakt.Dit geldt zowel bij telefonische en schriftelijke contacten, alsook persoonlijke contacten en social media.
5. Het is niet toegestaan met voorwerpen (dreigen) te gooien of vernielingen aan te richten.
6. Wij helpen geen klanten die agressief of handtastelijk zijn.
7. U maakt het ons mogelijk onze verplichtingen als opdrachtgever, -nemer en/of verhuurder na te komen.
8. Wanneer onze medewerker bij u op bezoek komt, houdt u uw huisdieren kalm en op afstand.
9. Mochten wij een risico van agressief gedrag inschatten bij een klant, dan zullen wij bij een bezoek aan het woon en/of bedrijfsadres met twee personen komen.

Mocht een situatie toch leiden tot agressie, dan zullen we handelen volgens de maatregelen die zijn beschreven in dit Agressieprotocol.

b. Maatregelen bij agressief gedrag door de klant

Bij vertoon van agressief gedrag door een klant is het aan de klant om maatregelen te nemen zodat de situatie herstelt en het vertrouwen terugkeert dat er weer normaal contact mogelijk is.

Indien een medewerker van Patrimonium melding doet van agressief gedrag door een klant, zal de directeur-bestuurder zo mogelijk onmiddellijk nader onderzoek verrichten naar hetgeen zich heeft voorgedaan en daarbij hoor en wederhoor toepassen. Op basis van het onderzoek neemt Patrimonium een besluit ten aanzien van te nemen maatregelen. Bij de beoordeling spelen o.a. de navolgende feiten en omstandigheden een rol

- de oorzaak van de agressie
- de aard van de agressie
- de persoonlijke omstandigheden van de beklagde c.q. klant.

Welke maatregelen nemen we?

Afhankelijk van de ernst van het gemelde incident kunnen door Patrimonium één of meer van de volgende maatregelen worden genomen:

1. We melden het incident schriftelijk bij de directeur-bestuurder

Deze maatregel wordt in alle gevallen genomen waarbij:

- de medewerker zich bedreigd voelde; het maakt niet uit op welke manier dat gebeurde;
- schade is ontstaan, lichamelijk, psychisch of materieel

2. Uitzetting kantoor

Bij gebleken ernstige agressie van een klant jegens een medewerker of een andere klant ten kantore van Patrimonium wordt de klant gesommeerd het pand onmiddellijk te verlaten.

Indien de klant geen gevolg geeft aan dit gebod, wordt de politie ingeschakeld. Dit ter beoordeling van de directeur-bestuurder of een MT-lid bij afwezigheid directeur-bestuurder.

3. We nodigen de dader uit voor een hoor/wederhoorgesprek

Als de klant na te zijn aangesproken op zijn gedrag, mondeling dan wel schriftelijk, zijn gedrag niet heeft aangepast en geen excuses heeft aangeboden, nodigt de directeur-bestuurder de klant uit voor een gesprek ten kantore van Patrimonium. Dit gesprek kan tot doel hebben de beklagde in de gelegenheid te stellen op de klacht van een medewerker te worden gehoord, indien nog geen hoor en wederhoor heeft kunnen plaatsvinden. Indien nodig of gewenst zal, ter beoordeling van Patrimonium, ook een onafhankelijke derde bij dit gesprek worden uitgenodigd. In dat gesprek wordt de klant tevens gelegenheid geboden om de verhouding te herstellen.

4. We sturen een waarschuwingsbrief

Al naar gelang de ernst van de gemelde klacht(en) ter zake van agressie, dit ter beoordeling van Patrimonium, ontvangt de klant een brief. Daarin wordt de klacht schriftelijk bevestigd als ook melding gemaakt van de actie die de klant moet ondernemen om de verhouding met Patrimonium te herstellen.

5. Kantoorverbod en contact op voorwaarden

Aan klanten, van wie door onderzoek is gebleken dat zij zich schuldig hebben gemaakt aan agressie jegens medewerkers van Patrimonium, bijvoorbeeld omdat zij zich meer dan eens intimiderend hebben gedragen, of meerdere malen schuldig hebben gemaakt aan denigrerend gedrag en/of scheldpartijen, kan een kantoorverbod opgelegd worden. Dan kan de klant alleen op uitnodiging op het kantoor komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan. Een dergelijk kantoorverbod wordt opgelegd via een aangetekend schrijven aan de klant in welke brief de datum van ingang alsmede het einde wordt bevestigd. De duur van het kantoorverbod is afhankelijk van de aard en ernst van het gedrag van de klant. Maar is maximaal een jaar.

6. We stoppen met dienstverlening en/of leggen sancties op in de woningtoewijzing

Al naar gelang de ernst, omvang en/of duur van het gemelde en gebleken incident c.q. incidenten komt Patrimonium de bevoegdheid toe om al dan niet in aanvulling op het onder 5 bedoelde kantoorverbod iedere vorm van dienstverlening aan de klant te staken. Te denken valt o.a. aan

- het beëindigen van een zakelijke relatie;
- het niet, niet meer of gedurende enige termijn niet in behandeling nemen van een verzoek te worden ingeschreven als woningzoekende;
- het niet of gedurende enige termijn niet aanbieden van een woning aan de reeds ingeschreven woningzoekende al dan niet in combinatie met het actief uitschrijven van deze persoon en/of het stellen van nadere voorwaarden aan woningtoewijzing;
- het niet of niet meer in behandeling nemen van een verzoek tot woningruil, geriefsverbetering etc.

Patrimonium zal het besluit tot het opleggen van (een van) deze maatregelen schriftelijk aan de klant bevestigen.

7. We zeggen de huur op

Indien de klant een huurder van een woon- of bedrijfsruimte van Patrimonium is, zal Patrimonium al naar gelang de ernst van het gemelde en gebleken incident c.q. de incidenten ter zake van agressie door de klant, actie ondernemen teneinde de huurovereenkomst te (doen) beëindigen of ontbinden.

8. We doen aangifte

Al naar gelang de ernst van het gemelde en gebleken incident c.q. incidenten wordt in overleg besloten of Patrimonium gezamenlijk met de medewerker aangifte gaat doen, de medewerker individueel aangifte gaat doen, of dat er geen aangifte zal worden gedaan bij de politie..

9. Indienen schadeclaim

Door de agressor toegebrachte materiële of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) aan medewerkers of eigendom van Patrimonium, wordt door Patrimonium op de agressor verhaald eventueel middels het opstarten van een civiele procedure. Bij Materiële schade zal Patrimonium tevens aangifte bij de politie doen van een strafbaar feit.