

“Met alle respect”

**Omgangsprotocol Viveste
tussen huurders/woningzoekenden en
medewerkers**

27 januari 2009

(verkorte versie voor huurders)

Inleiding

Het is van belang dat in alle contacten tussen medewerkers van Viveste en huurders/woningzoekenden dezelfde uitgangspunten gelden. Dit geldt ook voor personen die in opdracht van/voor Viveste werken. Het mag niet zo zijn dat afhankelijk van plaats of persoon hier anders mee wordt omgegaan, al staat de eigen persoonlijke veiligheid altijd voorop. Als basis hier geldt: 'verbeter de wereld, begin bij jezelf!'. Dus respectvol gedrag door de medewerkers van Viveste is altijd de basis van ons handelen. Dit protocol heeft niet de intentie uitputtend te zijn.

Doelstelling van dit omgangsprotocol

Met dit omgangsprotocol willen wij duidelijk maken wat de gewenste houding van onze medewerkers ten opzichte van het publiek is. Daarnaast geeft Viveste aan welk publieksgedrag zij niet acceptabel vindt. Gesteund door Viveste kunnen medewerkers bezoekers aanspreken op onacceptabel gedrag.

Als zich toch een incident voordoet, biedt het protocol de mogelijkheid om tot eenduidige afhandeling te komen. Door incidenten te registreren, ontstaat er inzicht in de aard en omvang van voorvallen, zodat met deze kennis gerichte preventiemaatregelen kunnen worden genomen. Tegen recidivisten kunnen dan nadere maatregelen worden genomen.

Wederzijds respect

Iedereen wordt door medewerkers van Viveste respectvol te woord gestaan en de medewerkers mogen ook een respectvolle benadering van de huurder/woningzoekende verlangen.

Voor de huurder/woningzoekende die te gast is op kantoor van Viveste gelden de **algemeen maatschappelijk geaccepteerde omgangsvormen** (volledigheidshalve vastgelegd in huisregels) waaraan men geacht wordt zich te houden. Ook de medewerker die huurders/woningzoekenden thuis of op het bedrijf bezoekt, of die op straat een huurder/woningzoekende aanspreekt, mag een respectvolle behandeling door die huurder/woningzoekende verlangen.

Daar waar een huurder/woningzoekende zich niet respectvol gedraagt tegenover een medewerker van Viveste, zal deze door (of namens) Viveste hierop worden aangesproken. Hiervoor is het van belang dat van elk incident een melding wordt gemaakt. De manager bepaalt de vervolgactie.

Voor de huurder/woningzoekende die zich onheus behandeld voelt, is er een klachtenregeling, waar deze terecht kan met klachten over de behandeling door een medewerker. Aan de balie, op telefonisch verzoek of via internet kan hierover nadere informatie worden verkregen.

Agressie en geweld

Door Viveste is in september 2008 een standpunt ingenomen met betrekking tot waar de grenzen liggen van wel of niet getolereerd gedrag. Hierin zijn de volgende ongewenste situaties genoemd:

- agressief gedrag: iedere vorm van gedrag dat gericht is op het teweeg brengen van onlustgevoelens bij medewerkers en/of bezoekers zoals:
 - verbaal onheus gedrag zoals grof taalgebruik, belediging, het maken van discriminerende opmerkingen, schreeuwen, vloeken en uitschelden
 - het toepassen van psychisch geweld (zoals dreigen met zelfdoding etc.)
 - schriftelijke uitingen waarvan minachting of dreiging uitgaat
 - verbaal of schriftelijk dreigen met geweld tegen medewerker of zijn of haar familie
 - verbaal of schriftelijk dreigen met het vernielen van goederen (vandalisme)
 - het betrekken van omstanders in een discussie tussen medewerker en huurder/woningzoekende
- geweld: het (aanstalten maken tot) toebrengen van lichamelijk letsel of materiële schade, door:
 - duwen en trekken aan de kleren
 - slaan of slaande bewegingen
 - trappen of trappende bewegingen
 - krabben of spugen
 - het gebruik van de vuisten
 - het gebruik van wapens

Agressie en geweld kunnen zowel voorkomen bij de directe werkuitoefening, alsook buiten werktijd als de medewerker bijvoorbeeld op straat of thuis wordt benaderd door een cliënt of huurder/woningzoekende over zaken die eerder tijdens de werkuitoefening zijn voorgevallen.

Duidelijk is dat elke vorm van geweld (directe aanraking) absoluut niet getolereerd zal worden.

Bij elke overige vorm van agressief gedrag zal betrokkene er (direct of indirect) op worden gewezen dat dit gedrag niet gewenst is. Het uiten van frustratie kan in sommige gevallen geaccepteerd worden, mits het slechts van korte duur is en niet direct tegen de medewerker persoonlijk is gericht. De medewerker zal naar betrokkene aangeven dat het vertoonde gedrag ongewenst is. Past betrokkene zich aan en gedraagt deze zich vervolgens naar behoren, dan zal dit geen vervolg krijgen.

Ook kan het soms verstandig zijn om mensen pas achteraf (schriftelijk) aan te spreken om, op het moment dat het ongewenste gedrag plaatsvindt, het risico van escalatie te verkleinen.

Huisregels bezoeklocatie Viveste

Voor iedere bezoeker van Viveste gelden huisregels waar men zich aan moet houden. Deze huisregels zullen niet actief worden gecommuniceerd, omdat deze niet worden gezien als een afwijking van de algemeen maatschappelijk geaccepteerde omgangsvormen, zoals wij die in onze contacten mogen verwachten. Het is van belang dat mensen die zich niet volgens deze regels gedragen, hierop worden aangesproken.

Wij verwachten van u dat u zich respectvol gedraagt, zowel naar onze medewerkers, als naar overige bezoekers en daarbij de algemeen maatschappelijk geaccepteerde omgangsvormen in acht neemt. Eenzelfde respectvolle behandeling mag u ook van onze medewerkers verwachten.

Bent u van mening dat u niet correct bent behandeld door een van onze medewerkers, dan wijzen zij u op de klachtenprocedure die wij hanteren. U kunt een brief richten aan de directie van Viveste. Wordt dan de klacht volgens u niet op een goede manier opgepakt, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie van Viveste.

Voorbeelden van gedrag dat wij zien als niet-respectvol en dus ongewenst:

- schelden of met geweld dreigen om zo te proberen een gewenst resultaat te bereiken;
- beledigende opmerkingen over uiterlijk, kleding, huidskleur, seksuele geaardheid of sekse;
- met grote stemverheffing spreken;
- handtastelijk worden;
- het gebruik van geweld;
- het plegen van vernielingen, gooien en smijten met spullen.

Verder is het niet toegestaan:

- zonder toestemming vanuit de publieksruimte het personeelsgedeelte te betreden;
- in de publieksruimte te roken, alcohol of drugs te gebruiken;
- messen of andersoortige wapens mee te nemen;
- huisdieren mee naar binnen te nemen; u kunt ze achterlaten bij de daarvoor bij onze voordeur aangebrachte gereserveerde plaats;
- andere bezoekers lastig te vallen;
- op andere wijze overlast te veroorzaken.