

Uitgangspunten agressie en geweld

Definitie van agressie en geweld

Agressie, geweld, discriminatie en seksuele intimidatie zijn ongewenste omgangsvormen, die niet op het werk thuishoren. Gemeente Asten accepteert dergelijk gedrag dan ook niet.

Het doel van dit protocol Agressie en Geweld is duidelijkheid voor de verschillende partijen te verschaffen. Voor de medewerkers en de leidinggevenden die in eerste instantie met agressie en geweld geconfronteerd worden. Maar ook naar de burgers en naar hulpverlenende instanties toe.

Met agressie en geweld bedoelen wij:

'elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat dreigend is of daadwerkelijk fysieke schade aanricht'

Standpunt gemeente Asten ten aanzien van gewenst en ongewenst gedrag

Wij voeren onze publieke functie professioneel uit en behandelen diegene met wie wij in contact komen met respect. Wij verwachten een zelfde respectvolle behandeling van anderen. Om ervoor te zorgen dat we ons werk in veiligheid kunnen doen hanteren we daarom de volgende gedragslijnen:

- Wij stellen duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag en maken die kenbaar
- Wij nemen het voordeel dat uit de agressie of het geweld is ontstaan altijd terug
- Wij registreren alle incidenten betreffende agressie en geweld
- Wij doen altijd aangifte bij een strafbaar feit

Dit betekent voor de burger die te gast is op een van de locaties van Gemeente Asten dat de algemeen maatschappelijk geaccepteerde omgangsvormen gelden.

Deze zijn volledigheidshalve vastgelegd in onze huisregels, waaraan men geacht wordt zich te houden. Ook de ambtenaar die burgers thuis of op het bedrijf bezoekt, of die op straat een burger aanspreekt, mag een respectvolle behandeling door die burger verlangen. En uiteraard gelden de omgangsvormen over en weer, dus ook voor de medewerkers van de gemeente Asten zelf.

Richtlijnen voor gedrag

Huisregels voor bezoekers

Doorgaans verlopen de contacten tussen medewerkers en bezoekers aan de gemeente Asten heel plezierig en met wederzijds respect. Helaas komt het voor dat enkele klanten ander gedrag vertonen. De gemeente Asten heeft daarom een aantal algemene huisregels opgesteld, zodat uw bezoek aan de gemeente prettig en naar wens verloopt.

U mag ook van ons verwachten, dat wij uw zaken op een correcte manier afwerken. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers daarvoor de kans geeft door ze rustig te woord te staan. Dit geldt zowel tijdens een telefonisch onderhoud als bij persoonlijk contact.

Afspraken

- Als u een afspraak heeft, moet u zich altijd melden bij de receptie.
- Als u zich buiten de openingstijd zonder afspraak aan de receptie meldt, kunt u in principe niet door een afdelingsmedewerker te woord worden gestaan. Als op deze regel een uitzondering wordt gemaakt, zal dit aan u medegedeeld worden.

Drank / drugsgebruik

- Het is in het gemeentehuis niet toegestaan te roken, alcohol en drugs te gebruiken. In dat geval wordt u gevraagd het gebouw te verlaten.
- Bent u kennelijk onder invloed van drank en/of drugs en daardoor niet redelijk aanspreekbaar, dan wordt u geweigerd voor een gesprek.

Wapenbezit/gevaarlijke voorwerpen/bedreiging

- Als u in bezit bent van een wapen of ander gevaarlijk voorwerp dan wordt u niet te woord gestaan. Melding aan de politie vindt altijd plaats.
- Bedreiging van medewerkers wordt op geen enkele wijze geaccepteerd (handtastelijkheden, verbaal en/of lichamelijk geweld). U wordt niet geholpen en bij herhaling wordt u de toegang tot het gebouw ontzegd. Er volgt een aangifte bij de politie voor het opmaken van een proces-verbaal.

Overig

- Bij schelden, schreeuwen, discriminerende taal wordt u op uw gedrag aangesproken; bij herhaling wordt u niet verder geholpen.
- Het lastig vallen van andere bezoekers is niet toegestaan; u wordt verzocht het gebouw te verlaten.
- Bij het gooien met voorwerpen of aanrichten van vernielingen wordt de politie ingeschakeld voor het opmaken van een proces-verbaal; de kosten worden op u verhaald.

Klantnormen voor medewerkers gemeente Asten

- Klantgerichtheid: Er wordt met de klant meegedacht, de vraag van de klant wordt serieus genomen.
- Duidelijkheid: Elke klant gaat weg met een duidelijk resultaat (een antwoord, een product, een afspraak of een doorverwijzing).
- Betrouwbaarheid: Onze informatie is betrouwbaar en we gaan vertrouwelijk met informatie om. Afspraken worden nagekomen en eventuele fouten worden hersteld.
- Tijdigheid en snelheid: We werken zorgvuldig en snel.
- Transparantie: Klanten krijgen inzicht in de werkwijze van de gemeente Asten en de voortgang van de afhandeling.
- Alle kanalen: Via welk kanaal de vraag ook binnenkomt, de klant krijgt altijd hetzelfde antwoord.
- Uiteraard gelden alle gedragsregels en huisregels ook voor de medewerkers van de gemeente Asten.

Vormen van ongewenst gedrag

Gedrag dat wij niet tolereren kan worden onderverdeeld in een aantal categorieën, die worden toegelicht in onderstaande tabel.

Categorieën van ongewenst gedrag

| Categorie | Type gedrag | Soort gedrag | Wat valt hieronder |
|-----------|-----------------------------|---|---|
| I | (non-)Verbale agressie | Beledigen Vernederen Smaad Treiteren Discrimineren Seksuele intimidatie | Schelden; beledigen; middelvinger geven; dreigende opmerkingen maken (niet op de persoon gericht); kwetsen; grieven; krenken; kleineren; zwart maken; aantasten in goede naam of eer; plagen, pesten of sarren; discrimineren naar herkomst, seksuele geaardheid, religie of fysieke kenmerken; ongewenste seksuele aandacht. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder. |
| II | Persoonsgerichte bedreiging | Dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen Lokaalvredebreuk Schennis der eerbaarheid Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden Stalken | Op de persoon (of directe naasten) gerichte bedreiging waarbij het aannemelijk is dat de dreiging zal worden uitgevoerd; het openlijk dragen van een wapen (pistool, mes, gevaarlijke hond e.d.); dwingen tot uitvoeren of juist nalaten van ambtstaken; opzettelijk bemoeilijken en / of onmogelijk maken van uitvoeren van taken, Huisvredebreuk gepleegd aan een voor openbare dienst bestemd gebouw (toegang verschaffen, zonder toestemming), schennis van de goede zeden, dreigen met schoppen, slaan en stompen, stelselmatig hinderen, stelselmatig volgen, stelselmatig bedreigen. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie. |

| Categorie | Type gedrag | Soort gedrag | Wat valt hieronder |
|------------------|--------------------|--|--|
| III | Fysieke agressie | Mishandeling Verwonden, pijn veroorzaken Aanranden Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen Wapengebruik Vernielen | mishandeling, verwonden, schoppen, aanranden, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen en gericht gooien met voorwerpen, krabben, ongewenst aanklampen, seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het fysiek verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, bijten of krabben, stompen en schoppen, een kopstoot geven. |