

# Veiligheid



## Wat is agressief gedrag?

- Verbaal geweld (beledigen, discriminerende opmerkingen maken, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren);
- Dreigen met geweld (elk zal jou, ik zal jullie, je gezin,...', 'Ik kom je nog wel tegen');
- Fysiek geweld (slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen, gooien van voorwerpen);
- Intimidatie (seksuele intimidatie, tonen van wapens);
- Vernieling (persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris e.d.);
- Weigering het gebouw te verlaten.

Onze medewerkers zijn veel met klanten in gesprek. Op kantoor, via de telefoon, per mail, op straat of bij u thuis. Agressie tijdens die momenten kan voor hen grote gevolgen hebben. Daarom vragen wij uw aandacht en vertellen wij u wat wij onder agressie en geweld verstaan en hoe wij hiermee omgaan.

### Agressie en geweld

Werkgevers zijn verplicht om hun medewerkers te beschermen tegen agressie op het werk. Zo ook Omnia Wonen, en daar hechten wij veel waarde aan. Wij vinden de veiligheid van onze medewerkers heel belangrijk. En ook die van u: want ook u kunt naast een agressieve klant op ons kantoor komen te staan. Boosheid, verdriet, blijdschap en angst zijn de belangrijkste emoties van een mens. Dat we allemaal wel eens last hebben van een woedeaanval is dus niet ongewoon. Maar als je andermans grenzen overschrijdt, bewust schade berokkent aan iets of iemand, of als je met je woede iets probeert te bereiken of iets wilt verhullen, dan is er sprake van agressie en/of geweld. Agressie is bedreigend en schadelijk voor de gene tegen wie het gericht is.

### Wat doen wij bij agressief gedrag?

De veiligheid van ons personeel en uw veiligheid staat bij ons voorop. Daarom grijpen wij in als grenzen overschreden worden. In die gevallen schakelen wij de politie in, doen aangifte bij de politie en weigeren de betreffende persoon de toegang tot ons pand.

### Regels op onze kantoren

Het is in openbare gebouwen niet toegestaan te roken, alcohol en/of drugs te gebruiken. Dit geldt ook voor onze kantoren waar onze medewerkers hun werk doen. Wanneer klanten roken of onder invloed van drank en/of drugs zijn, zullen onze medewerkers een gesprek met die persoon weigeren en hem of haar verzoeken ons pand te verlaten.

### Agressieprotocol

In ons agressieprotocol staat hoe wij omgaan met agressie. In het protocol staan gedragsregels beschreven om agressie te voorkomen of in iedere geval te beheersen. Voor uw én onze veiligheid is het van belang dat u ook op de hoogte bent van deze regels. De gedragsregels gelden op alle momenten dat u met onze medewerkers in contact bent, op onze kantoren, telefonisch, op straat of bij u thuis. Wilt u de regels of ons agressieprotocol nalezen? Kijkt u dan op [www.omniawonen.nl](http://www.omniawonen.nl).