



**Samenwerking heeft een beleidsstandpunt opgesteld ten aanzien van agressie:**

**Woningstichting Samenwerking Vlaardingen accepteert geen enkel agressief gedrag tegen medewerkers of (onderdelen van) de organisatie!**

#### **Waarschuwing**

Bij het overtreden van de gedragsregels op het gebied van schreeuwen, schelden, discrimineren, beledigen etc. ontvangt de klant een waarschuwing en wordt de klant middels een brief aangesproken op zijn gedrag en gewaarschuwd voor de gevolgen bij herhaling van zijn gedrag.

#### **Ordegesprek**

Er kan besloten worden tot een ordegesprek. Doel van het gesprek is om kenbaar te maken dat Samenwerking dit gedrag niet accepteert, om het gedrag van de klant te bespreken en om herhaling te voorkomen. De manager van de afdeling nodigt de klant schriftelijk uit voor een ordegesprek. Het gesprek wordt samen met de medewerker die geconfronteerd is met het agressief en/of gewelddadig gedrag gevoerd. In het gesprek worden met de klant afspraken gemaakt die schriftelijk worden bevestigd naar de klant. Indien de klant de gemaakte afspraken niet nakomt volgen verdere maatregelen (zie onder).

#### **Contactverbod**

Het is mogelijk dat Samenwerking voor bepaalde tijd een contactverbod oplegt (zowel telefonisch verbod als toegangsverbod van alle panden in het bezit van Samenwerking). Contact is alleen schriftelijk mogelijk. Een kopie van het contactverbod wordt altijd naar de politie gestuurd. Een contactverbod kan gepaard gaan met het niet uitvoeren van reparatieverzoeken. Een contactverbod wordt opgelegd:

- indien de klant eerder een waarschuwingsbrief en/of ordegesprek heeft gehad;
- direct bij intimideren, ernstig verbaal geweld, handtastelijk zijn, dreigen met geweld, of geweld gebruiken, levensbedreigingen, vandalisme of vernieling aan de balie, in de spreekkamer of tijdens huisbezoek.

#### **Geen reparaties**

Het is mogelijk dat Samenwerking voor de duur van zes maanden geen reparaties uitvoert. De huurder is gedurende deze periode zelf verantwoordelijk voor de reparaties en de kosten die hieruit voortvloeien. Het niet uitvoeren van reparatieverzoeken kan samen gaan met een contactverbod. Er worden geen reparatieverzoeken uitgevoerd:

- indien de klant al eerder een waarschuwingsbrief en/of ordegesprek heeft gehad;
- direct bij intimideren, ernstig verbaal geweld, handtastelijk zijn, dreigen met geweld of geweld gebruiken, levensbedreigingen, vandalisme of vernieling aan de balie, in de spreekkamer of tijdens huisbezoek.

Wel blijft de veiligheid te allen tijde gewaarborgd (gaslekkages, brand e.d.)

**Ontruimingsprocedure**

In geval er sprake is van een ernstige misdraging kan Samenwerking zonder nadere sommatie onmiddellijk in kort geding een ontruiming vorderen van de huurder en eventuele inwonenden. Dit kan in ieder geval gebeuren:

- bij fysiek geweld waarbij een medewerker wordt getroffen en mogelijk zelfs gewond raakt;
- bij huurders die zich al meerdere malen agressief hebben gedragen tegen medewerkers, waarbij al een waarschuwing is gegeven en/of een contactverbod is opgelegd, en/of een ordegesprek heeft plaatsgevonden.

**Uitsluiten van huurder**

Na ontruiming mag de huurder 5 jaar lang geen woning van Samenwerking huren.

**Aangifte of melding politie**

In geval er sprake is van een strafbaar feit (bedreigingen, vernielingen, mishandeling etc.) zal hiervan aangifte gedaan worden bij de politie. Indien aangifte doen niet mogelijk is, wordt van een agressie-incident melding gemaakt bij de politie.

**Schade verhalen**

Samenwerking zal bij vernieling en/of mishandeling alle schade op de klant verhalen.

**Elke sanctie wordt schriftelijk naar de klant bevestigd!**