

Wat is niet acceptabel gedrag?

Niet acceptabel gedrag is een brede term waaronder diverse vormen van agressie en geweld vallen. Vormen van agressie en geweld kunnen zich voordoen zowel binnen, rondom als buiten de werklocatie (bijv. bij huisbezoek)

Wanneer is er sprake van een agressieve/gewelddadige situatie?

- ❖ de situatie is niet meer onder controle;
- ❖ de toestand gaat de redelijkheid te buiten;
- ❖ als de spanning zo hoog wordt dat zelfcontrole verloren gaat;
- ❖ er is sprake van verbale agressie, door schelden, tieren of bedreigen van de medewerker, of verbale agressie via de telefoon;
- ❖ er is sprake van agressie gericht op materiele zaken, het vernielen of beschadigen van meubilair etc.;
- ❖ er is sprake van fysieke agressie, het slaan en mishandelen van de medewerker;
- ❖ er is sprake van psychische bedreiging, het intimideren van de medewerker;
- ❖ er is sprake van geweld door vertoon van wapens, messen of andere voorwerpen die een gevaar kunnen opleveren;
- ❖ er is sprake van seksuele intimidatie;
- ❖ er is sprake van discriminatie op grond van ras, geloofsovertuiging of seksuele geaardheid;
- ❖ de klant weigert het verzoek om uw bureau, spreekkamer of gebouw te verlaten;
- ❖ de klant belemmert de uitgang;
- ❖ de klant stalkt of chanteert de medewerker;
- ❖ de agressie richt zich tegen de persoonlijke situatie van de werknemer zelf en/of gezin.