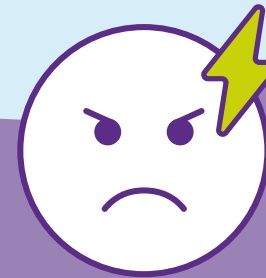


**Wanneer staat
bij ons het water
te hoog?**

Hoe om te gaan met publieksagressie

#&%!



Stop agressie samen. Zeg nee, meld het en maak werk van veiligheid.

Het waterschap streeft naar een zo goed mogelijke dienstverlening voor zowel burgers als ondernemers. Maar soms worden er beslissingen genomen waar u het niet mee eens bent. Of wilt u graag uw mening uiten. Natuurlijk staan we open voor een eerlijk gesprek met wederzijds respect. Waar trekken wij de lijn? Dat leest u in dit document.

Ik zeg nee tegen agressie

Gewenst en acceptabel gedrag mogen.

Onacceptabel gedrag is agressief gedrag:

- Agressie is altijd onacceptabel, of het nu fysiek, mondeling, schriftelijk of online gebeurt.
- Ik stel de grens bij (non-)verbale agressie.
- Als het gedrag aanhoudt, beëindig ik het contact.
- Ik beëindig het contact op het moment dat er sprake is van psychische agressie.
- Ik beëindig het contact op het moment dat er sprake is van fysieke agressie.

Over collega's worden akelige dingen gezegd: ze zijn dom of verdienen een pak slaag

Na een gesprek zei een inwoner: "Ik hoop dat jij vannacht lekker slaapt..."

Ik werd met de dood bedreigd. Er gebeurde niets met mijn melding.

Op Facebook werd mij een dodelijke ziekte toegewenst

Wij melden agressie

Wij melden agressie altijd om onszelf en onze collega's te beschermen.

Door te melden kunnen vervelende gebeurtenissen worden voorkomen en is het mogelijk om tijdig iets tegen ongewenst gedrag te doen.

Wij melden agressie altijd.

- Ook wanneer we er zelf geen last van hebben.
- Ook bij twijfel.
- Ook wanneer het over collega's gaat.
- Ook als er verzachtende omstandigheden zijn of als er door onze organisatie fouten zijn gemaakt.

W

Onacceptabel gedrag

- Verbale agressie zoals (uit)schelden, beledigen, discrimineren.
- Non-verbale agressie zoals het opsteken van de middelvinger.
- Psychische agressie zoals intimidatie of vernederen.
- Fysieke agressie zoals beetpakken, schoppen, mishandelen en aanrijden.

Acceptabel gedrag

Emoties tonen of kritiek uiten op het beleid, de regels of de organisatie.

Denk aan teleurstelling uiten, frustratie uiten, klagen, onbegrip tonen of opbouwende kritiek geven.

Gewenst gedrag

Professioneel, betrokken, vriendelijk, respectvol, betrouwbaar, aandachtig, positieve feedback, complimenten geven en begrip tonen.

Van medewerkers van het waterschap verwachten wij dat zij professioneel omgaan met de emoties van de burger of ondernemer. We geven aandacht aan de kritiek of de emotie maar als dat niet meer helpt en het gedrag door blijft gaan of erger wordt, is dit gedrag niet meer acceptabel.



We ontvangen graag opmerkingen en tips om ons werk nog beter te doen. We vragen u om dit met respect en veilig voor onze medewerkers te uiten.

Contact

Het waterschap is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.

Telefoon (0344) 64 90 90

Fax (0344) 64 90 99

E-mail info@wsrl.nl

Bezoekadres

Waterschap Rivierenland

De Blomboogerd 1

4003 BX Tiel



Waterschap
Rivierenland