

Huisregels

Natuurlijk snappen wij dat onze werkzaamheden spanningen met zich mee kunnen brengen. De inhoud van een brief of exploit van een gerechtsdeurwaarder is vaak een slecht bericht. Waar mogelijk proberen we samen met u een oplossing te vinden, bijvoorbeeld in de vorm van een betalingsregeling of uitstel van betaling. Maar dat is niet altijd mogelijk. Dit leidt wel eens tot emotionele opmerkingen. Onze medewerkers zijn getraind om hiermee om te gaan en professioneel op te reageren.

Helaas komt het toch geregeld voor dat medewerkers van GIW agressief worden benaderd. Dat gebeurt via de telefoon, via e-mails of brieven of bij een bezoek aan ons kantoor. Binnen GIW bestaat een agressieprotocol. Hierin zijn de doelstellingen en de uitwerking van het agressiebeleid omschreven.

Uitgangspunt is dat GIW geen enkele vorm van agressie gericht tegen haar medewerkers, de organisatie of haar bezoekers tolereert. Onder agressie wordt onder andere verstaan:

- Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, aan haren trekken.
- Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
- Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker of zijn gezin om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt. Ook schriftelijke dreigingen, via brief, telefoon, weblog, blog, brief, email en fax vallen onder deze definitie
- Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- Alle vormen van discriminatie naar seksualiteit, geloofsovertuiging of ras. Ook uitingen via telefoon, weblog, blog, brief, fax of email vallen hieronder.
- Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen, het beschadigen van auto's en het vernielen van zaken.
- Het dragen van wapens of gevaarlijke voorwerpen of het gebruik van honden als wapen.

Uitgangspunt is dat op elke vorm van agressie of intimidatie een sanctie volgt. Dat kan zijn:

- ontzegging van dienstverlening;
- ontzegging van toegang tot het kantoor van GIW;
- een combinatie van beiden.

De wederpartij wordt schriftelijk van deze sanctie op de hoogte gebracht. Wanneer er sprake is van ernstig agressief gedrag wordt er aangifte bij de politie gedaan.