

## ***Gedrag norms - Hoe gaan wij met elkaar om?***

WML heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Dat geldt niet alleen voor het drinkwater dat wij leveren, maar ook voor onze dienstverlening. Wij beantwoorden uw vragen over uw wateraansluiting en drinkwater. Aan de basis van onze dienstverlening staat dat wij met wederzijds respect met elkaar in gesprek gaan. Ongewenst gedrag willen wij tegengaan.

### **Wat is ongewenst gedrag?**

Ongewenst gedrag is een begrip dat gebruikt wordt om gedrag te beschrijven dat als bedreigend, discriminerend of intimiderend wordt ervaren. Voorbeelden hiervan zijn:



- Schelden
- Discriminerende taal
- Schreeuwen
- Beledigen
- Bedreigen
- Verhindern van werkzaamheden

Bij WML spreken we u aan op eventueel ongewenst gedrag. Gaat het ongewenst gedrag toch door? Dan helpen wij u niet verder. We beëindigen het gesprek, nemen maatregelen en melden het incident.

### **Welke maatregelen nemen we bij een incident?**

Wanneer het ongewenste gedrag toch door gaat kan WML de volgende maatregelen nemen:



- U krijgt een telefonische waarschuwing
- U krijgt een schriftelijke waarschuwing
- U mag ons niet meer bellen
- We melden het incident bij de politie
- We doen aangifte van een strafbaar feit bij de politie
- We dienen een schadeclaim in