**Voorbeeld Gedragscode**

**Gedragscode**

We willen dat onze organisatie tevreden medewerkers en klanten heeft. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers een veilige werkplek hebben en met plezier hun werk doen.

De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

Onze organisatie wil dat de gedragscode meer is dan een papieren stuk. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze website gezet, zodat die bekend is bij onze klanten en partners. Daarnaast is aan alle medewerkers een exemplaar uitgereikt. Tot slot willen we eenieder uitnodigen om elkaar aan te spreken wanneer zij voor hen ongewenst gedrag ervaren. Medewerkers, klanten en samenwerkingspartners dienen zich aan de gedragscode te houden in hun relatie met of namens onze organisatie. In een situatie waarbij meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in de gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende.

De doelen van de gedragscode zijn:

* Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden.
* Het gezien worden als een goede werkgever.
* Het beschermen van onze medewerkers.
* Het voorkomen en indien nodig bestrijden van pesten, agressie en geweld, discriminatie en (seksuele) intimidatie.

Hierbij komen de volgende punten naar voren:

* Integriteit
* Respect
* Loyaliteit

**Begrippen**

Met organisatie bedoelen we in deze gedragscode (naam organisatie en evt dochterondernemingen). Met medewerkers bedoelen we werknemers met een vast of tijdelijk contact, stagiairs, trainees en ingehuurde mensen (ZZP’ers).

Met klanten bedoelen we cliënten, opdrachtgevers, leveranciers en zakelijke partners/relaties.

**Status**

De gedragscode is uitgewerkt op basis van wettelijke bepalingen en ontleent hieraan een wettelijke status. De regels zijn gebaseerd op o.a. de Arbwet en artikelen uit het Burgerlijk Wetboek.

**Voor wie**

De gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, klanten en samenwerkingspartijen en is voor iedereen inzichtelijk.

**Gedragscode**

Respect en gelijkwaardigheid: (naam organisatie) vindt het belangrijk dat haar klanten zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier hun doelen kunnen nastreven. Onze medewerkers ondersteunen de klanten hierbij vanuit hun deskundigheid. Samen wordt gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die hierin worden gemaakt.

Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en klanten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie onze organisatie een relatie onderhoudt. Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens een teamoverleg en komt aan de orde tijdens evaluatie- en functioneringsgesprekken. Anders gesteld: vraaggericht werken is typerend voor onze organisatie. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop met elkaar wordt omgegaan. Echter, elke vrijheid heeft zijn grenzen. Dat geldt ook voor omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels, dan kunnen maatregelen worden genomen. Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontslag (medewerker) of beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst. Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat onze organisatie hecht aan normen en waarden, volgt een beschrijving van wat uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

**Pesten**

Binnen onze organisatie is er respect voor de ander, het is dan ook niet geoorloofd om een ander te kwetsen, te vernederen, vervelende opmerkingen te maken, te beledigen of uit te schelden, openlijk terecht te wijzen, te negeren of sociaal te isoleren, gebaren te maken, te roddelen, kritiek te uiten op iemands persoonlijk leven of het beschadigen van eigendommen.

**Discriminatie**

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook is niet toegestaan.

**Intimidatie**

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen of achtervolgen van een ander, bijvoorbeeld bovenmatig contact zoeken, ook telefonisch of via sms’jes, appjes, mails en andere sociaal media.

**Seksuele intimidatie**

Elke seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene die ermee wordt geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaring, is verboden.

**Belangenverstrengeling**

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat zonder persoonlijk belang getrouw, integer en professioneel moet worden gehandeld.

**Diefstal**

In geval van diefstal van organisatie-eigendommen of eigendommen van klanten dient melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek. Tijdens het onderzoek is de medewerker op non-actief gesteld, in eerste instantie voor de duur van drie weken. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek wordt bepaald welke maatregelen worden genomen.

**Kleding**

Tijdens werkzaamheden voor de organisatie moeten medewerkers aan kledingvoorschriften voldoen; ze zijn het visitekaartje van de organisatie. Tijdens werktijd is aanstootgevende kleding niet toegestaan en aanstootgevende piercings en tatoeages dienen bedekt te zijn door de kleding. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden passend en representatief voor de functie. Dit houdt onder andere in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

**Overige gedragsregels**

Verder gelden voor medewerkers die bij cliënten werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

- Het is verboden te roken of alcoholische dranken te nuttigen.

- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken.

- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag

de locatie van de klant niet worden betreden.

N.B.: ‘Kleding’ en ‘Overige gedragsregels’ kunnen (ook) opgenomen worden in de

ordevoorschriften die een werkgever kan uitvaardigen (volgens artikel 7:660 BW).

**Klanten**

Wanneer een medewerker van onze organisatie bij of door een klant wordt geconfronteerd met pesten, agressie of geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze klant onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag oplevert in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek.

Dit dient te worden gemeld bij de direct leidinggevende. De medewerker heeft het recht het opnieuw plaatsen bij of samenwerken met de betrokken klant te weigeren wanneer melding is gemaakt van een van de genoemde punten.

**Klachtenbehandeling**

Mocht een klant of zijn persoonlijke vertegenwoordiger een klacht hebben, dan kan hij/zij deze bespreken met degene die het betreft. De klacht kan ook worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal ernaar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de organisatie de mogelijkheid een vertrouwenspersoon in te schakelen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de directie van de organisatie. In het geval dat een medewerker een klacht heeft, dan kan hij/zij deze bespreken met degene op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

**De vertrouwenspersoon**

De organisatie heeft een interne/externe vertrouwenspersoon, voor ongewenste omgangsvormen, aangesteld. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en kan de melder zonder enig belang kan bijstaan. Als een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen kan deze zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

1. Het bieden van opvang, ondersteuning, begeleiding en advisering om het probleem bespreekbaar en hanteerbaar te maken.
2. Het geven van voorlichting.
3. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie t.a.v. het beleid op het terrein van ongewenst gedrag.

Contact met de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon is Naam, bereikbaar via: Telefoonnummer en E-mailadres.

De externe vertrouwenspersoon van de branchevereniging VIA is Gerda Arends-Ruitenberg zij is bereikbaar via 06 41878027 en per mail via gerda@roodenraad.nl

**Tot slot**

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Evengoed vinden wij als directie het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van onze medewerkers en klanten.

Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is heel veel mogelijk.

Inwerkingtreding (en intrekking huidige) gedragscode

De directie | ondernemingsraad | anders heeft ingestemd met deze gedragscode en treedt in werking op datum: (vul datum in)