

# Gedragcode

## stichting Buurtservicepunt



### **Gedragscode Stichting Buurtservicepunt**

Het uitgangspunt van deze gedragscode is een prettige werksfeer en een productieve werkomgeving.

#### **De omgang met cliënten**

Stichting Buurtservicepunt wil als organisatie pro-actief, klantgericht en professioneel zijn. Dit vereist een correcte en dienstverlenende instelling van de medewerkers in de richting van onze cliënten.

Cliënten worden altijd met respect behandeld, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit, politieke overtuiging, of hun gedragingen. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd, maar ook buiten werktijd wordt met respect over de cliënten gesproken.

Er wordt zorgvuldig en vertrouwelijk omgegaan met klantinformatie. De privacy van cliënten wordt gerespecteerd, informatie wordt deugdelijk opgeslagen en van de beschikbare kennis wordt geen gebruik gemaakt.

#### **De omgang met collega's**

Er dient een prettig en veilig werkklimaat te worden geboden. Daarbij past dat medewerkers elkaar collegiaal en met respect behandelen. Discriminatie, agressie, pesten en (seksuele) intimidatie worden niet getolereerd.

Een collega is een interne cliënt en dus zijn de opmerkingen bij de omgang met klanten hier ook van toepassing.

#### **Drugs en alcohol**

Gebruik van drugs en/of alcohol op de werkplek is ten strengste verboden.

#### **Privégebruik van internet onder werktijd**

Er is een verbod op het gebruik van sociale netwerksites zoals Facebook.

#### **Privégebruik van de zakelijke telefoon**

De zakelijke telefoon mag niet privé gebruikt worden.

#### **Werkweigering**

Indien personen vanwege hun geloof bv. problemen hebben met het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden en/of op een bepaalde locatie dan kunnen zij dit aangeven en wordt hier rekening mee gehouden.

#### **Te laat komen**

Er wordt verwacht dat iedereen op tijd aanwezig is of tijdig meldt bij de manager, naaste collega en collega's op de spreekuur locatie, dat hij of zij verhinderd of ziek is.

#### **Seksuele intimidatie**

Seksuele intimidatie op het werk leidt tot spanningen en een slechte werksfeer. Dit kan zo erg worden dat medewerkers niet meer goed kunnen functioneren, zich ziek melden of zelfs ontslag nemen.

### *Wat is seksuele intimidatie?*

Seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van aandacht die seksueel getint zijn. Dit kunnen opmerkingen zijn, of intieme vragen maar ook het aanraken van iemands lichaam, aanranding en in uitzonderlijke gevallen verkrachting. De belangrijkste kenmerken van deze handelingen zijn dat ze ongewenst en eenzijdig zijn. Het is dus wat anders dan een onschuldige flirt tussen collega's of een vriendschappelijke aanraking.

### *Waar ligt de grens?*

Dubbelzinnige opmerkingen of een arm om de schouder kunnen ook als uiterst onaangenaam worden ervaren. Wat begint als een grapje kan ineens uitmonden in seksuele intimidatie. Waar de grens ligt tussen gewenst en ongewenst, 'gezellig' en 'te ver gaan', kun men alleen zelf bepalen.

### *Hoe kan seksuele intimidatie op de werkvloer worden voorkomen?*

De werkgever is verplicht om medewerkers zoveel mogelijk te beschermen tegen seksuele intimidatie en de gevolgen daarvan. Ook dienen medewerkers beschermend te worden tegen seksuele intimidatie door partijen buiten de organisatie, zoals gasten of cliënten. Alle medewerkers vallen onder deze beschermingsplicht, dus ook vrijwilligers, freelancers, stagiaires en uitzendkrachten. Het beleid moet seksuele intimidatie voorkomt en bestrijden.

### *Willen, Weten, Wegen, Werken en Waken*

Een basisbeleid tegen seksuele intimidatie kan worden gevormd met behulp van 5W's: Willen, Weten, Wegen, Werken en Waken. De volgende punten maken deel uit van elk 5W-stappenonderdeel:

- Voorlichting: medewerkers moeten weten dat seksuele intimidatie niet geaccepteerd wordt
- Er staan sancties op seksuele intimidatie: een berisping, overplaatsing of schorsing en in ernstige gevallen ontslag
- Problemen moeten bespreekbaar zijn
- (Potentiële) daders worden aangesproken op hun gedrag
- Klachten over seksuele intimidatie worden correct afgehandeld
- Een klachtenprocedure
- Er is een vertrouwenspersoon

### *Vertrouwenspersoon*

Een vertrouwenspersoon heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- hij/zij is het eerste aanspreekpunt van medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag
- hij/zij begeleidt en ondersteunt deze medewerkers
- hij/zij kan de medewerkers doorverwijzen naar andere instanties, zoals het maatschappelijk werk
- hij/zij kan een mediator (bemiddelaar) zijn / inschakelen
- hij/zij kan voorlichting geven over ongewenst gedrag
- hij/zij kan leidinggevenden en managers adviseren over het voorkomen van ongewenst gedrag

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Dit houdt dus in dat hij of zij vertrouwelijk omgaat met de informatie van de medewerkers.

Seksuele intimidatie is een ernstige zaak die medewerkers erg kan schaden. Dit ongewenste gedrag is een gebrek aan respect en fatsoen. Het wordt absoluut niet geaccepteerd en er worden maatregelen tegen genomen.

## **Scheiding werk en privé**

Stichting Buurtservicepunt stelt veel belang bij een imago als integere organisatie. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden is het van belang dat er sprake is van een duidelijke scheiding tussen werk en privé.

De opdrachtgeversrol dient niet vermengd te worden met de cliëntrol. Dit betekent in beginsel dat medewerkers privé geen goederen of diensten afnemen bij een bedrijf, waarmee ook de stichting zaken doet of in het recente verleden zaken deed. Als dat toch gebeurt, dan alleen tegen marktconforme prijzen en normale voorwaarden. Hiervan kan enkel worden afgeweken in het geval door de stichting met een bedrijf een collectieve voordeelregeling is overeengekomen.

De opdrachtverlening aan derden gebeurt zorgvuldig en transparant. In het bijzonder als het gaat om opdrachtverstrekking aan bedrijven waarin familieleden of bekenden werkzaam zijn op invloedrijke posities.

Het is zonder vooraf verleende toestemming van het bestuur / de directie, niet toegestaan voor medewerkers om bedrijfsmatige activiteiten uit te oefenen voor eigen rekening of voor rekening van derden. Bij de eventuele uitoefening van bedrijfsmatige activiteiten is het niet toegestaan om hiervoor eigendommen van de stichting te gebruiken.

Het is niet geoorloofd dat medewerkers voor zichzelf of voor hun familieleden enige vorm van voordeel of voorrang regelen, waar het de dienstverlening van of namens de stichting betreft.

Zonder toestemming van het bestuur / de directie is het verboden eigendommen van de stichting te gebruiken of mee te nemen voor privé-doeleinden, zoals kantoorartikelen, apparatuur en inventaris.

Medewerkers bekleden geen nevenfuncties die in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van de stichting. Nevenfuncties die het werken bij de stichting kunnen beïnvloeden, worden altijd gemeld bij de manager.

De stichting sponsort geen initiatieven van en door organisaties die het persoonlijk belang van een medewerker voorop stellen in plaats van het belang van de stichting. Evenmin als het de sponsoring betreft van een organisatie waarbinnen een medewerker op enigerlei wijze beslissingsbevoegdheid heeft over de bestemming van sponsorgelden.

## **Relatiegeschenken**

De stichting wil voorkomen dat relatiegeschenken zouden kunnen worden gezien als tegenprestatie voor een geleverd en of te leveren dienst (bijvoorbeeld het niet volledig uitonderhandelen van de prijs).

Het aannemen van geschenken of giften in geld of natura van een relatie waarmee op datzelfde moment wordt gesproken of onderhandeld over een mogelijke opdrachtverlening is niet toegestaan. Relatiegeschenken worden in principe niet beschouwd als een persoonlijke gift, maar als een geschenk aan de stichting. De eventuele relatiegeschenken die aan het eind van het jaar binnenkomen worden centraal verzameld en vervolgens over alle medewerkers van de organisatie verdeeld. Geschenken die thuis worden afgeleverd, stiekem overhandigd, of in de vorm van geld worden niet geaccepteerd.

De stichting wil niet dat geschenken of uitnodigingen op het privéadres van medewerkers worden aangeboden. De stichting gaat ervan uit dat de externe relaties van deze regel op de hoogte zijn en zich er aan houden. Geschenken die desondanks op een privéadres worden aangeboden zullen, ongeacht hun waarde, worden ingeleverd bij de stichting. De betreffende relatie zal in dat geval herinnerd worden aan de integriteitscode van de stichting en indien nodig worden passende maatregelen genomen.

Het is natuurlijk geen probleem als een medewerker incidenteel een geschenk met een alledaags karakter aanneemt, zoals een bos bloemen of een fles wijn, waarmee iemand zijn waardering uit wil drukken voor bij voorbeeld het houden van een lezing of het organiseren van een bijeenkomst namens onze stichting.

### **Uitnodigingen**

Alle uitnodigingen voor etentjes, seminars, excursies en evenementen worden gemeld en besproken met de manager. De manager maakt samen met de betreffende medewerker een inhoudelijke afweging en besteedt hierbij ook aandacht aan de kansen en risico's die het aannemen van die uitnodiging met zich meebrengt. Daarnaast wordt van geval tot geval bekeken of de tegenwaarde van het aanbod binnen redelijke grenzen blijft en in logische verhouding is met de aard van het contact.

Wanneer er sprake is van een duidelijke meerwaarde voor de organisatie (netwerk, verdiepen relatie tijdens uitvoering van de werkzaamheden) kan de medewerker op de uitnodiging ingaan. Ook hier geldt dat er voorkomen moet worden dat een uitnodiging zou kunnen worden opgevat als wederdienst voor een gunst of een dienst. Dit betekent dat, als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, het aanbod beleefd afgewezen wordt.

### **Aanvullende regelingen**

De medewerker is tevens gehouden aan eventueel aanvullende regelingen op deze code die zijn vastgesteld door het bestuur / de directie.

### **Conclusie**

Wanneer een medewerker, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met de integriteitscode, dan beschouwen de stichting dat als een ernstige zaak. De stichting kan hier stappen tegen ondernemen. Het kan gaan om disciplinaire maatregelen tegen medewerkers of tot het verbreken van de samenwerking met een externe relatie of een leverancier.

### **Overtreden gedragscode**

Bij overtreding van de gedragscode worden sancties opgelegd. Een gedragscode die niet wordt gehandhaafd zal niet lang serieus genomen worden. Overtredingen worden meegenomen in coachings-, functionerings- of beoordelingsgesprekken.

© Stichting Buurtservicepunt 2017

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur (of stichting Buurtservicepunt), tenzij anders overeengekomen.