

## Voorbeeld gedragscode / gedragsregels ongewenst gedrag

### *Statement van de directie*

*Wij vinden het belangrijk dat al onze medewerkers zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar en naar onze klanten. Wij vinden ongewenst gedrag niet acceptabel en zullen dit niet tolereren.*

*Wij zullen daarbij handelen volgens en in de geest van deze gedragsregels, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden.*

### **Waar gaat ongewenst gedrag over?**

Ongewenst gedrag gaat niet over het eerste flauwe geintje, een per ongeluk misplaatste opmerking of een spontane liefdesverklaring na een gezellige borrel. Wij gaan ervan uit dat onze medewerkers professionals zijn, en kleine incidenten en misverstanden samen kunnen oplossen.

Ongewenst gedrag gaat wel over het uitgroeien van dit soort incidenten. Als er voor de flauwe geintjes een vast mikpunt gevonden wordt. Als iemands bijzondere kenmerken, zoals geslacht of geloof, misbruikt voor negatieve uitingen. En als de druk op iemand wordt opgevoerd om ja te zeggen, tegen iets wat diegene niet wil.

### **Definities**

- Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kunnen bijvoorbeeld kleinerende en/of vernederende opmerkingen zijn, voortdurend kritiek geven, het fysiek lastig vallen of bedreigingen met geweld. Ook iemand isoleren, buitensluiten en negeren of roddelen, het verspreiden van kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen valt onder pesten.
- Seksuele intimidatie op het werk is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.
- Discriminatie gaat over ongelijke behandeling, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken (zoals geslacht, ras, geloofsovertuiging en leeftijd).

**Onze medewerkers gedragen zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd. Zij onthouden zich naar elkaar en naar onze klanten van pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie.**

### Afspraken bij ongewenst gedrag....

- Medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag van een andere medewerker spreken daar in principe als eerste stap zelf de ander op aan. Nagegaan wordt of dit op een misverstand berust en/of er goede afspraken voor de toekomst te maken zijn. Kan of durft de medewerker dit gesprek niet zelf te voeren, dan mag hij een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon vragen om bij het gesprek te ondersteunen, of deze stap – gemotiveerd – over te slaan.
- Indien het eerste gesprek onvoldoende gewenst effect heeft, het ongewenst gedrag groter groeit en/of de medewerker goede redenen heeft het gesprek over te slaan (bv. vanwege de intensiteit van het incident) dan neemt de medewerker contact op met zijn direct leidinggevende. Indien de direct leidinggevende betrokken is bij het ongewenste gedrag, neemt de medewerker contact op met de vertrouwenspersoon en/of de naast hogere leidinggevende.
- In principe wordt ook als 2<sup>e</sup> stap een goed gesprek ingezet om tot goede werkafspraken voor de toekomst te komen.
- Hebben deze afspraken onvoldoende gewenst effect, dan zal een traject van formele waarschuwingen en sancties volgen. Is het ongewenste gedrag zodanig van aard dat er sprake is van een strafbaar feit, dan is het in overleg mogelijk dat de leidinggevende aangifte doet.

### Waarschuwing en sancties

- Bij de eerste overtreding: gesprek tussen leidinggevende en veroorzaker een mondelinge waarschuwing;
- Bij de tweede overtreding: gesprek tussen leidinggevende en veroorzaker een schriftelijke waarschuwing, waarin vermeld wordt dat dit de 2<sup>e</sup> overtreding is en de eerste waarschuwing onvoldoende effect heeft gehad;
- Bij de derde overtreding: mogelijke sanctie: berisping, ontslag (voorwaardelijk of op staande voet) en/of aangifte doen.
- Afhankelijk van aard en ernst van de overtreding kan de directie gemotiveerd afwijken van deze escalatieprocedure. Ze zal hierover verantwoording afleggen bij de ondernemingsraad.

### Klachtenprocedure

Alle medewerkers die van mening zijn dat ze niet correct behandeld te zijn en die dit niet onderling kunnen oplossen, kunnen volgens de klachtenprocedure een officiële klacht indienen.

## Gedragcode

### We gaan respectvol met elkaar om

Waarden die hierbij horen zijn: waardering en collegialiteit

voorbeelden van gedrag:

- we laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens
- we geven complimenten over het werk
- we luisteren naar wat anderen te zeggen hebben
- we respecteren de eigenheid en diversiteit van anderen
- we praten mét elkaar en niet óver elkaar
- we kijken kritisch naar ons eigen gedrag
- we staan open voor feedback
- we stellen ons kwetsbaar op
- we staan open voor kritiek

### We zijn integer in ons werk, maar ook richting anderen

Waarden die hierbij horen zijn: eerlijkheid en betrouwbaarheid

voorbeelden van gedrag:

- we komen gemaakte beloftes en afspraken na
- we willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen
- we gaan vertrouwelijk met informatie om
- we respecteren de persoonlijk grenzen van anderen
- we geven onze eigen grenzen (waar nodig) aan

### Wij zijn professioneel

Waarden die hierbij horen zijn: deskundigheid en kwaliteit

voorbeelden van gedrag:

- we staan ervoor open nieuwe kennis op te doen
- we leveren kwalitatief goed werk
- we lossen problemen op
- we durven nieuwe initiatieven te nemen
- we voldoen aan de functie-eisen
- we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken
- elke opdracht wordt professioneel behandeld
- we toetsen/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen
- we staan ervoor open nieuwe dingen te leren

### Wij zijn zorgzaam

Waarden die hierbij horen zijn: aandacht en servicegerichtheid

voorbeelden van gedrag:

- we zijn vriendelijk naar collega's, klanten, bezoekers en anderen
- we zijn bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen
- we geven respecteren de grenzen van anderen
- we oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies