# 3.8.1 Gedragscode

**Inleiding**

*Het Venster is een welzijnsorganisatie die werkt met en voor mensen. Een mooie en belangrijke taak, die ook verantwoordelijkheden met zich meebrengt op het gebied van hoe we met elkaar omgaan. Het Venster wil een plek zijn waar iedereen zich gewaardeerd en veilig voelt. Een plek waar mensen tot bloei kunnen komen en hun talenten in mogen zetten. Binnen onze organisatie is er een veelkleurigheid aan mensen, elk met een eigen visie, cultuur en karakter. Dit zorgt voor een levendige organisatie waarin mensen elkaar kunnen aanvullen en aanscherpen. Om ervoor te zorgen dat Het Venster voor iedereen een veilige plek is, hebben we met elkaar een gedragscode opgesteld. Iedere (vrijwillige) medewerker of stagiaire ontvangt deze gedragscode bij het aangaan van een arbeids-, stage- of vrijwilligersovereenkomst. Met het ondertekenen van de arbeids-, stage- of vrijwilligersovereenkomst verklaar je dat je de gedragscode hebt gelezen en volgens de uitgangspunten van deze gedragscode zult handelen.*

**Doel**

Het doel van de gedragscode is tweeledig:

- Het Venster wil een veilige omgeving creëren voor haar (vrijwillige) medewerkers en cliënten.
- Het Venster wil elke vorm van agressie, pesten, discriminatie of seksuele intimidatie voorkomen en bestrijden.

**Definities**

Medewerker

Onder medewerker wordt zowel de (vrijwillige) medewerker, stagiaire als de leden van het bestuur verstaan.

Cliënt

In deze gedragscode wordt onder ‘cliënt’ zowel de gebruiker, bezoeker, buurtbewoner, ontvanger van hulpverlening, diens wettelijke vertegenwoordigers, deelnemer als derden verstaan.

Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is gedrag dat de ontvanger als onprettig en als grensoverschrijdend ervaart. Onder ongewenst gedrag vallen alle vormen van agressie, pesten, discriminatie en seksuele intimidatie. Wat als ongewenst wordt ervaren is voor iedereen verschillend. Wat de één als onschuldig ervaart, kan door iemand anders als intimiderend of vernederend worden ervaren. Het is belangrijk om hier de beleving van het slachtoffer serieus te nemen en de maatstaven die binnen de christelijke normen en waarden als ongewenst en grensoverschrijdend worden beschouwd. Hieronder leggen we specifieker uit welk gedrag als ongewenst ervaren kan worden.

1. *Agressie*
   We spreken van agressie als iemand psychisch en/of fysiek lastiggevallen, bedreigd of aangevallen wordt. Er zijn drie vormen van agressie:
   - Verbaal: o.a. schelden en beledigen
   - Psychisch: o.a. lastigvallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren
   - Fysiek: o.a. schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.
2. *Pesten*
   Pesten is het structureel uitoefenen van psychisch, fysiek en/of seksueel geweld door één of meerdere personen tegen een ander persoon, die niet (meer) in staat is om zichzelf te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn: iemand buitensluiten of negeren, iemand belachelijk maken, roddelen of iemand de minst leuke taken uit laten voeren.
3. *Discriminatie*
   Discriminatie is het anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken. Je kunt hierbij denken aan het maken van onderscheid op basis van levensovertuiging, geaardheid, leeftijd of afkomst.
4. *Seksuele intimidatie*
   Bij seksuele intimidatie gaat het om opmerkingen, gebaren en handelingen die seksueel getint zijn en die als ongewenst worden ervaren. Het kan gaan om verbaal en non-verbaal gedrag en om fysiek contact. Voorbeelden van seksuele intimidatie zijn: onnodige of ongewenste aanrakingen of gedrag en/of aanrakingen die naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren kunnen worden, voortdurende opmerkingen over het uiterlijk, dubbelzinnige opmerkingen of gebaren, een bepaalde manier van kijken en (poging tot) aanranding of verkrachting.

<u>Klachtencommissie</u>
Het Venster heeft een klachtencommissie. Meer informatie hierover vind je in de folder ‘klachtenopvang’ op onze website.

<u>Vertrouwenspersoon</u>
Het Venster heeft meerdere vertrouwenspersonen aangesteld. Meer informatie hierover vind je in de folder ‘vertrouwenspersonen’ op onze website.

**Gedragscode**

1. *Eigen verantwoordelijkheid voor eigen gedrag*
   De (vrijwillige) medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag. Dit betekent dat we desgevraagd verantwoording af kunnen leggen over datgene wat we doen.
2. *Respect voor elkaar*
   Binnen onze organisatie respecteren we elkaar en accepteren we geen ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Onder respect verstaan we dat we elkaar gelijkwaardig behandelen en elkaar niet veroordelen op basis van afkomst, geloofsovertuiging of leeftijd. Het gaat om wederzijds respect. Wij respecteren onze cliënten en verwachten ook dat zij zich naar ons respectvol opstellen. Samen zorgen we ervoor dat we een veilig klimaat kunnen bieden. Wanneer er sprake is van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag zullen we elkaar hierop

aanspreken. Wanneer dit niet tot verandering zal leiden, zal de leidinggevende in gesprek met beiden gaan. De medewerkers hebben een signalerende functie en zullen alert zijn op signalen van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Ongewenst of grensoverschrijdend gedrag kan ook gemeld worden bij de vertrouwenspersoon.

3. *Betrouwbaarheid*
   We vinden het belangrijk dat we doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Onze (vrijwillige) medewerkers houden zich daarom aan gemaakte afspraken, tenzij er sprake is van onvoorziene omstandigheden of overmacht.
4. *Transparantie en privacy*
   We vinden het belangrijk dat je weet waarom we bepaalde keuzes maken. We zijn bereid om uit te leggen waarom we iets wel of niet doen. Uiteraard zullen we hierbij de privacyregels en ons gevoel van vertrouwelijkheid in acht nemen. We gaan vertrouwelijk met je gegevens om en verstrekken daarom geen informatie aan derden zonder jouw toestemming. Je gegevens worden enkel gebruikt voor het doel waarmee je je gegevens aan ons hebt verstrekt. Meer hierover kun je lezen in ons AVG-beleid.
5. *Zorgvuldig omgaan met eigendommen van anderen*
   We gaan zorgvuldig om met de eigendommen van anderen. Het is niet toegestaan om materialen zonder toestemming mee te nemen of te gebruiken voor zaken anders dan de eigen werkzaamheden. Wanneer er sprake is van diefstal zal er een melding worden gemaakt bij de leidinggevende. De leidinggevende zal bepalen welke vervolgmaatregelen er genomen zullen worden.
6. *Kwaliteit en gedrag van de (vrijwillige) medewerkers*
   Het Venster ziet toe op de kwaliteit en het gedrag van haar medewerkers en is hierop aanspreekbaar. Signalen van cliënten op het gebied van kwaliteit en gedrag zullen ten allen tijde serieus worden genomen. Indien nodig, zullen er na gehouden onderzoek, maatregelen worden genomen. De cliënt kan hierbij de hulp inschakelen van de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.
7. *Wensen en grenzen*
   We vinden het belangrijk dat de vraag van de cliënt centraal staat. We dringen daarom geen hulp, advies of opvatting op, maar geven de cliënt de ruimte om zijn of haar opvatting naar voren te brengen. Dit betekent niet dat we alles kunnen waarmaken wat de cliënt van ons vraagt. In dat geval zullen we streven naar een zo goed mogelijke oplossing. In de praktijk kan dit betekenen dat we de cliënt naar een andere organisatie moeten doorverwijzen.
8. *Professionele uitstraling*
   De (vrijwillige) medewerker dient zich professioneel op te stellen in houding, woord en kleding en geen aanstootgevend gedrag te vertonen. De (vrijwillige) medewerker zorgt voor een representatieve uitstraling en is zich bewust dat kleding een onderdeel is van de presentatie van Het Venster naar de maatschappij.
9. *Geschenken*
   Het kan voorkomen dat een cliënt of een vrijwilliger zijn of haar waardering wil uiten door middel van een geschenk. Geschenken die proportioneel zijn mogen worden aangenomen. Meld dit wel altijd bij de leidinggevende of medewerker. De leidinggevende beslist dan of het proportioneel is. Geld of in het geheim gegeven geschenken accepteert de (vrijwillige) medewerker niet. Wanneer men een geldbedrag wil geven, kan de (vrijwillige) medewerker wijzen op een donatie aan Stichting Vrienden van Het Venster.

10. Privacy van cliënten
    De (vrijwillige) medewerker dringt niet verder door in het privéleven van de cliënt dan functioneel noodzakelijk is.
11. Relatie met cliënt
    Het is niet toegestaan om een relatie aan te gaan met een cliënt.
12. *Gedrag- en beroepscode*
    We houden ons aan de gedrags- en/of beroepscode. Wanneer dit niet gebeurt, kan de betrokkene dit melden bij de leidinggevende, medewerker, vertrouwenspersoon of klachtencommissie.

Bij het niet naleven van de gedragscode zal de leidinggevende het gesprek aangaan met de (vrijwillige) medewerker. Afhankelijk van de ernst kan er een waarschuwing, schorsing of ontslag volgen. De gekozen maatregel is erop gericht dat de melder zijn of haar werk op een veilige en prettige manier kan voortzetten.