

# Stichting Migrant Moeder en Kind

## GEDRAGSCODE EN ONGANGSBELEID



Voor iedereen moet onze organisatie veilig blijven. Daarom gelden er in onze organisatie gedragsregels voor iedereen inclusief gasten. Deze regels zijn opgesteld in overleg met staf en vrijwilligers en bestuur.

Met deze regels willen wij een cultuur te creëren waar wij ons beleefd en netjes gedragen. Een cultuur waarin wij bewust aangenaam met elkaar omgaan in verschillende aspecten. Denk aan taalgebruik, tafelmanieren, beleefdheid en goede omgangsvormen. In sociale en zakelijk verkeer zijn omgangsvormen zeer essentieel voor een aangenaam contact.

### ARTIKEL 1 ALGEMENE GEDRAGSREGELS

#### 1. Omgangsvormen

Gedrag dat wij van iedere medewerker verwachten is:

- a. Bij een kennismaking sta op als je zit en geef je een stevige hand.
- b. Kijk de persoon aan terwijl je jezelf voorstelt.
- c. Handel respectvol voor jezelf en voor de organisatie. Dat betekent dat je respectvol gedrag toont naar anderen zoals gasten, collega's, leidinggevende, partners en relaties.
- d. Op feestjes en recepties eet je fatsoenlijk en drink je niet te veel.
- e. Wees hoffelijk, houd de deur open en help met jassen.
- f. Zorg voor een veilige omgeving.
- g. Vriendelijkheid, correct gedrag en klantgericht gedrag wordt verwacht.
- h. Kleding en verzorg jezelf zodat je representatief bent, passend bij de functie die je als medewerker hebt.

- i. Respecteer deze gedragsregels en omgangsvormen, zowel ouderen als ook jongeren.

## 2. Medewerkers

Met medewerkers bedoelen wij: werknemers, management, directie, oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers, opdrachtnemers, stagiaires, langdurig partnerrelaties en andere personen die betrokken zijn bij ons.

3. Wij maken gebruik van Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor medewerkers.

## **ARTIKEL 2 ONGEWENST GEDRAG**

1. Ongewenst gedrag van medewerkers binnen SMMK is niet toegestaan.
2. Onder ongewenst gedrag wordt binnen SMMK verstaan: discriminatie, misbruik (van macht of anders), intimidatie, mishandeling, agressie, geweld, pesten en aanstootgevend gedrag, seksueel of anderszins grensoverschrijdend gedrag.
3. Onder discriminatie wordt binnen SMMK verstaan gedrag waarmee iemand onderscheid maakt tussen personen op grond van godsdienst, status quo, levensovertuiging, spiritualiteit, politiek gezindheid, afkomst, geslacht, seksueel gerichtheid of geaardheid, uiterlijkheid, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronisch ziekte, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid en imago van de persoon wordt aangetast, bevooroordeeld, vooral als er een bedreigende, nadelig, vijandige, beledigende, intimiderende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
4. Onder seksuele intimidatie wordt binnen SMMK verstaan; elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele ondertoon, vooral als er ongelijke machtsverhoudingen bestaan en/of een bedreigende, dominerende, vijandige, intimiderende, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
5. Onder agressie en geweld wordt binnen SMMK verstaan; voorvallen waarbij iemand geestelijk, psychisch of fysiek wordt lastigvallen, bedreigd of aangevallen met verbaal en/of non-verbaal gedrag in een werkgerelateerde situatie.
6. Onder pesten wordt binnen SMMK verstaan; alle vormen van negatieve beïnvloeding en intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
7. Medewerkers die gedragingen jegens zichzelf of anderen constateren die kunnen worden opgevat als ongewenst gedrag zoals omschreven in dit artikel treden passend op en zorgen dat de onwenselijke situatie ophoudt.

## **ARTIKEL 3 HINDERLIJK, AANSTOOTGEVEND EN AGRESSIEF GEDRAG**

1. Je mag geen wapens bij je dragen, meenemen het terrein op en/of de gebouwen in.

2. Toiletruimten zijn alleen bestemd voor individueel toiletgebruik. Het gebruik van telefoon in de toilet is niet toegestaan tenzij in een noodsituatie om te bellen voor hulp.
3. Je mag geen softdrugs of harddrugs, verdovende en hallucinaties opwekkende middelen gebruiken. Je mag ze zelfs niet bij je dragen, meenemen het terrein op en/of de gebouwen in. Medewerkers mogen jou vragen mee te werken aan fouillering.
4. Het nuttigen van alcoholische dranken of gebruik van drugs, verdovende middelen tijdens werktijd evenals het verkeren onder invloed van alcohol of drugs bij de aanvang van het werk of tijdens het werk is medewerkers van SMMK niet toegestaan. Het is medewerkers verboden om verdovende middelen bij zich te hebben.
5. Wanneer je, naar ons inziens tijdens een feestelijke bijeenkomst teveel hebt gedronken, dan kan je het nuttigen van alcoholische dranken worden ontzegd. Dubbele borrels worden niet verstrekt. Onder de 18 jaar = geen alcohol.
6. De medewerker let bij zwaar medicijngebruik op mogelijk bijwerkingen. Hij stelt zijn leidinggevende op de hoogte van het medicijngebruik, zodat in geval van calamiteiten adequaat kan worden gehandeld.
7. Roken is medewerkers binnen SMMK niet toegestaan. Het is niet toegestaan een supersmoker (of dergelijke vervanging voor sigaretten) te gebruiken. Ook toiletten, kantines en anderen ruimtes vallen hieronder. Dit betekent dat binnen en in de direct omgeving niet gerookt mag worden. Er mag slechts gerookt worden op de daarvoor door SMMK aangewezen plekken.
8. Als je een ruimte bezoekt waar videocamera's aanwezig zijn, stem je ermee in dat er opnamen worden gemaakt. Na ongeregeligheden of ongevallen kunnen opnamen aan derden worden getoond.
9. SMMK is niet aansprakelijk voor verlies van en/of schade aan eigendommen van gasten, tenzij deze tegen betaling in bewaring zijn gegeven. In geval van verlies van spullen die zich bijvoorbeeld in kleding bevinden (al is het tegen betaling in bewaring gegeven) is SMMK niet aansprakelijk. Ook is SMMK niet aansprakelijk in geval van letsel aan personen.
10. Het onklaar maken en/of misbruik van veiligheidsvoorzieningen resulteert automatisch in wegsturen.
11. Als je in SMMK een voorwerp vindt dat kennelijk aan een ander toebehoort, dan dien je dat bij de leiding in te leveren. Gevonden voorwerpen worden twee maanden bewaard. Wie een gevonden voorwerp ophaalt, moet zich kunnen legitimeren.
12. Heb je klachten, van welke aard dan ook, meld ze dan onmiddellijk aan de juiste plek. Dit kan bij een medewerker of bij de vertrouwens persoon.

#### **ARTIKEL 4 DISCIPLINAIRE MAATREGELEN**

Ziet SMMK daartoe aanleiding, dan kan in geval van ongewenst gedrag de volgende disciplinair maatregelen aan de medewerker opgelegd worden:

1. Een officiële schriftelijke waarschuwing, een officiële berisping, schorsing of op non-actiefstelling, demotie, overplaatsing en of ontslag.
2. In zeer ernstige of herhaalde gevallen van ongewenst gedrag kan ontslag op staande voet volgen.
3. Indien een medewerker geschorst of op non-actief gesteld wordt, dient hij voor aanvang van de schorsing eventueel bruikleengoederen van SMMK direct te retourneren zonder dat op SMMK enige verplichting tot compensatie voor het verlies daarvan bestaat.

#### **ARTIKEL 5 GEDRAG VAN EN JEGENS KLANTEN EN ANDERE BEZOEKERS**

1. Van bezoekers, klanten en andere externe partijen wordt verwacht dat zij medewerkers van SMMK niet agressief, gewelddadig, intimiderend of discriminerend benaderend of pesten.
2. In contacten met bezoekers, klanten en andere externe partijen accepteren medewerkers van SMMK agressief, gewelddadig, intimideren, discrimineren of pestgedrag niet.
3. Krijgen medewerkers te maken met ongewenst gedrag van bezoekers, klanten of anderen externe partijen, dan treden zij passend op.
4. Doet het geval als in lid 3 zich voor, dan spreekt de medewerker bij voorkeur zelf beleefd, maar duidelijk de persoon aan die het gedrag vertoont.
5. In gevallen waarin het in lid 4 bepaalde niet mogelijk of wenselijk is of niet het gewenste effect heeft, meldt de medewerker het gedrag bij zijn leidinggevende. De leidinggevende neemt daarop passende maatregelen, waarbij als uitgangspunt de veiligheid van de medewerker dient te gelden.
6. Bezoekers, klanten en externe partijen die ongewenst gedrag door medewerkers ervaren, melden dit bij de leidinggevende van de betreffende medewerker. De leidinggevende handelt dan conform artikel 4.

#### **ARTIKEL 6 PERSOONLIJKE RELATIES OP HET WERK**

1. Persoonlijk relaties tussen medewerkers mogen de kwaliteit van het werk niet negatief beïnvloeden.
2. Daarnaast moeten de betreffende medewerkers voorkomen dat hun persoonlijke relatie de sfeer op de werkvloer of de verhoudingen tussen alle medewerkers onderling niet negatief beïnvloedt.
3. Wanneer sprake is van een relatie tussen twee medewerkers van dezelfde afdeling of wanneer sprake is van een relatie tussen een medewerker en zijn of haar leidinggevende, behoudt SMMK zich het recht voor om passende maatregelen te nemen die nodig zijn voor een werkbare situatie, waaronder bijvoorbeeld overplaatsing en in het uiterste geval, ontslag.