



**veiligen**  
**vertrouwd.nl**

*Voorbeeld*

**Gedragsregels  
ongewenst gedrag**



# Statement/inleiding van de directie

*Een statement of inleiding uit naam van de directie van de organisatie zorgt voor extra zwaarte van dit document.*

*Bijvoorbeeld:* Wij vinden het belangrijk dat al onze medewerkers zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar en naar onze cliënten/klanten/patiënten. 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 & 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 worden voor negativiteit. 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 vernederende opmerkingen zijn, voortdurend kritiek geven, fysiek aanvallen of bedreigen 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 cliënten 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 eea op een misverstand o.i.d. 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 – overslaan.
- 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 2e 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 zal daar door de leidinggevende aangifte van gedaan worden.

**Waarschuwing en sancties:**

- Bij de eerste overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader een mondelinge waarschuwing;
- Bij de tweede overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader een schriftelijke waarschuwing, waarin vermeld wordt dat dit de 2e 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.

## Gedragscode

### Respect

#### Waardering en collegialiteit

#### Voorbeelden van gedrag

- we laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens
- we zeggen het als iemand iets goed doet
- we luisteren goed naar wat collega's / klanten te zeggen hebben
- we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- we praten mét elkaar en niet óver elkaar
- we stellen ons kwetsbaar op
- we staan open voor kritiek

### Integriteit

#### Eerlijkheid en betrouwbaarheid

#### Voorbeelden van gedrag

- we doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- we willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen
- we gaan vertrouwelijk met alle informatie om
- we respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen

### Professionaliteit

#### Deskundigheid en duidelijke procedure

#### Voorbeelden van gedrag

- we blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt
- we lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen
- we voldoen aan de eisen die aan onze functie wordt gesteld
- wij professionals kennen de uitgangspunten van een professional
- we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken
- elke opdracht wordt professioneel behandeld
- we toetsten/evalueren regelmatig procedures en afspraken

## Zorgzaamheid

### Aandacht en dienstbaarheid

#### Voorbeelden van gedrag

- we zijn vriendelijk tegen klanten, medewerkers en collega's
- we luisteren echt naar anderen: luisteren is niet alleen je oor open zetten, maar ook vragenstellen waardoor iemand zich uitgenodigd voelt iets te vertellen
- we leven ons in de wensen en zorgen van de andere in
- we zijn bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen
- we geven onze grenzen aan
- we oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies

Bron: de gedragscode ('respect, professionaliteit, integriteit en zorgzaamheid') is afkomstig uit VeiligeZorg.