

Gedragscode

Toon Hermans Huis Amersfoort (hierna THHA) hecht aan een veilige omgeving voor haar medewerkers en gasten. Daarom is deze gedragscode vastgesteld.

De gedragscode bestaat uit 4 delen:

1. Kernwaarden van THHA
2. Afspraken/regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor gasten en (vrijwillige) medewerkers
3. De omschrijving van grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het beleid ongewenste omgangsvormen dat door THHA wordt gehanteerd
4. De aanwezigheid en rol van de externe vertrouwenspersoon

Het beleid is van toepassing op alle medewerkers (waaronder ook wordt verstaan vrijwilligers) die op basis van een vrijwilligersovereenkomst, vaste of tijdelijke (arbeids)overeenkomst zich inzetten voor THHA, inclusief stagiaires, freelancers etc; en alle gasten van het THHA. Als je bij THHA komt werken (waaronder ook als vrijwilliger) ontvang je de gedragscode tegelijk met je vrijwilligers- of (arbeids)overeenkomst. Door het tekenen van de overeenkomst verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

1. De kernwaarden van THHA

Empathisch: we geven aandacht en tonen begrip; we verplaatsen ons zoveel mogelijk in de situatie van onze gasten.

Gastvrij: we zorgen ervoor dat elke gast zich welkom voelt; we bieden een veilige en warme omgeving.

Persoonlijk: we bieden een luisterend oor en ondersteuning; we stellen de behoeften en wensen van onze gasten centraal.

2. De gedragscode van THHA

Iedere medewerker

- Onderschrijft de visie en kernwaarden van THHA.
- Zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de gast zich veilig en gerespecteerd voelt. Een gepaste dresscode is daar onderdeel van.
- Respecteert de grenzen van gasten.
- Geeft eigen grenzen aan en bewaakt deze op het gebied van persoonlijke beleving en deskundigheid.
- Straalt rust, betrokkenheid en warmte uit.
- Is in staat zich in te leven in de verschillende levensstijlen en persoonlijke omstandigheden van de gasten.
- Staat open voor feedback en geeft feedback aan collega's in het belang van de gasten.

- Is in staat situatie goed in te schatten, en betreft zo nodig één van de coördinatoren erbij.
- Respecteert de privacy van de gast, kan omgaan met vertrouwelijke informatie en bespreekt deze uitsluitend in daartoe bestemd overleg.
- Is gericht op samenwerking met andere vrijwilligers en is bereid mee te denken over praktische invulling van roosters, huishouding, huisregels en communicatie.
- Ziet af van roken tijdens de aanwezigheid bij THHA (ook buiten).
- Is in staat zijn of haar takenpakket zelfstandig uit te voeren.
- Is bereid de eigen deskundigheid te vergroten door toetsing, scholing, deelname aan gespreksgroepen en intervisie op het gebied van aandacht voor en begeleiding van mensen die leven met kanker.
- Zorgt ervoor dat alle communicatie, verspreid via de mail of social media, op een integere en respectvolle manier is geschreven.
- Zorgt ervoor dat hij/zij zich onthoudt van een bejegening richting de gast die zijn of haar waardigheid aantast.
- Zorgt ervoor dat hij/zij zich onthoudt van agressief/gewelddadig gedrag in de ruimste zin des woords.
- Zorgt ervoor dat hij/zij zich onthoudt van pesten, discriminatie, stelen en/of alcohol- en drugsgebruik.
- Zorgt ervoor dat hij/zij zich onthoudt van elke vorm van seksuele benadering ten opzichte van de gast. Alle seksuele handelingen, contacten en relaties zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- Zorgt ervoor dat hij/zij kleedruimtes waarin gasten zich bevinden niet betreedt, tenzij er sprake is van een urgente, bedreigende situatie.
- Heeft de plicht om de gast naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag. Hij/zij zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die is betrokken bij THHA wordt nageleefd.
- Zorgt ervoor dat hij/zij, bij signalering van gedrag dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode, dit meldt bij de coördinatoren of de externe vertrouwenspersoon.

In die gevallen waarin de gedragscode niet direct voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaald gedrag, ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met één van de coördinatoren of de vertrouwenspersoon voor advies.

3. (Seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Tijdens het werk hebben medewerkers regelmatig contact met elkaar, met leidinggevenden en met gasten. Meestal verlopen de omgangsvormen probleemloos. Echter, de omgang tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en gasten/leidinggevenden kan ook ongewenste vormen aannemen. Ieder van hen kan bij THHA te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen, die de persoonlijke integriteit aantasten, zoals seksuele intimidatie; agressie en geweld; pesten en discriminatie.

Onder ongewenste omgangsvormen wordt bij THHA verstaan:

Alle handelingen van een medewerker of gast die door een andere medewerker of gast als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd.

Dit laat veel ruimte voor de subjectieve beleving van het slachtoffer, omdat het per persoon kan verschillen hoe gedrag ervaren wordt. Dit biedt medewerkers en gasten de mogelijkheid om hun eigen grenzen aan te geven in de omgang met elkaar.

De omschrijving van de diverse ongewenste omgangsvormen volgt hierna.

A. Seksuele intimidatie

“Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (bijklank, ondertoon) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd”.

In het algemeen worden er drie soorten seksuele intimidatie onderscheiden:

1. De verbale vorm, zoals seksueel getinte grapjes en opmerkingen, ongepaste opmerkingen over kleding en uiterlijk, etc.
2. Non-verbale vormen, zoals staren en gluren, fysiek te dichtbij komen, seksueel getinte gebaren, pornografische mails, etc.
3. Fysieke vormen, zoals zoenen, tikken op de billen, etc. als ook strafbare feiten als (pogingen tot) aanranding en verkrachting.

B. Agressie en geweld

“Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid”.

Agressie en geweld kunnen worden onderscheiden in:

1. Verbaal geweld, zoals uitschelden en beledigen
2. Fysiek geweld, zoals schoppen, slaan, duwen, met een wapen overvallen worden en beschadigen van eigendommen
3. Psychisch geweld, zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten en de thuissituatie bedreigen.

C. Pesten

“Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere medewerkers gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag”.

Een belangrijk element van pesten is de herhaling van de gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

D. Discriminatie

“Alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is - of zou worden - behandeld. De andere wijze vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksualiteit, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Ook is er sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaald godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft”.

Gedragingen die volgens bovenstaande omschrijvingen A-D vallen onder (seksueel) grensoverschrijdend gedrag met gasten en/of medewerkers kunnen worden gesanctioneerd door het bestuur van THHA. Hierbij zal hoor en wederhoor plaatsvinden. De sancties kunnen onder meer bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van vrijwilligerswerk van THHA en/of door persoonsgegevens in een centraal landelijk register op te laten nemen. Seksueel grensoverschrijdend gedrag waarvan het bestuur oordeelt dat dit kan vallen onder het Wetboek van Strafrecht zal bij politie/justitie worden gemeld.

4. Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is er voor medewerkers en voor (geregistreerde) gasten die ongewenst gedrag binnen THHA ervaren.

De primaire rol van de externe vertrouwenspersoon ligt in de opvang, begeleiding en advisering van medewerkers en gasten die ongewenst gedrag ervaren. De vertrouwenspersoon kent de organisatie en is makkelijk bereikbaar. Daarnaast is de vertrouwenspersoon binnen de organisatie ook van betekenis voor de voorlichting over ongewenste omgangsvormen en voor gevraagd en ongevraagd advies aan de coördinatoren en/of het bestuur met betrekking tot omgangsvormen binnen de organisatie. Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid kenmerken het werk van de externe vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat de externe vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft. Hij/zij is alleen verantwoording schuldig aan het bestuur van THHA en legt geen inhoudelijke verantwoording af over individuele gevallen. De externe vertrouwenspersoon wordt benoemd/voorgedragen door het bestuur van THHA. Als uitgangspunt neemt hij/zij de gedragscode.

De vertrouwenspersoon is als volgt bereikbaar:

Naam: Jan Willem van der Straten

Mailadres: jw@vanderstraten.net