

**Onderling
verzekerd**

dichtbij & vertrouwd

**Gedragcode
ongewenste
omgangsvormen**

1. Begrippen

Met 'organisatie' wordt in deze gedragscode Onderling Verzekerd bedoeld.

Met 'medewerkers' worden ook werknemers, stagiairs, trainees en ingehuurde mensen bedoeld.

Met klanten worden ook opdrachtgevers, leveranciers en andere zakelijke partners/relaties bedoeld.

2. Uitgangspunt

Onderling Verzekerd wil graag dat de organisatie tevreden medewerkers en klanten heeft. Ook is het belangrijk dat de medewerkers een veilige werkplek hebben en met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

Onderling Verzekerd wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren stuk. Daarom wordt deze gedragscode ook op de website gezet, zodat deze bekend is bij de klanten en partners waarmee wordt samengewerkt. Daarnaast zal aan alle medewerkers een exemplaar van de gedragscode worden uitgereikt. Alle medewerkers, klanten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens Onderling Verzekerd. Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden, die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het goede imago van Onderling Verzekerd bewaken en houden;
- Het gezien worden als een goede werkgever;
- Het beschermen van de medewerker;
- Het bestrijden en voorkomen van pesten, agressie/geweld, discriminatie, belaging/stalking en (seksuele) intimidatie.

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit
- Respect
- Loyaliteit

3. Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

4. Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, klanten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

5. Gedragcode

Onderling Verzekerd vindt het belangrijk dat haar klanten zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier hun doelen kunnen nastreven. De medewerkers zullen de klanten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt er zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming en gelijkwaardigheid met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van de medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en klanten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Onderling Verzekerd een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in trainingen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat er verbetering nodig is.

Anders gesteld: vraaggericht werken is typerend voor Onderling Verzekerd. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt omgegaan. Echter, elke vrijheid heeft zijn grenzen. Dat geldt ook voor omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels, dan kunnen er maatregelen worden genomen. Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontslag (medewerker) of beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst. Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Onderling Verzekerd hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

5.1 Pesterijen

Binnen Onderling Verzekerd is er respect voor de ander. Het is dan ook niet geoorloofd om anderen te kwetsen, te vernederen, vervelende opmerkingen te maken, te beledigen of te schelden, openlijk terecht te wijzen, te negeren of sociaal isoleren, gebaren te maken, te roddelen, kritiek te uiten op iemands persoonlijke leven of het beschadigen van eigendommen.

5.2 Discriminatie

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

5.3 Intimidatie

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen, wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder

Gedragscode ongewenste omgangsvormen

is handtastelijkheid verboden evenals het lastig vallen of achtervolgen van een ander. In dat verband kan gedacht worden aan het bovenmatig contact zoeken waaronder ook telefonisch of middels sms'jes, appjes, e-mails en andere kanalen zoals social media.

5.4 Seksuele intimidatie

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene(n), die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

5.5 Belangenverstrengeling

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, getrouw, integer en professioneel moet worden gehandeld.

5.6 Diefstal

In geval van diefstal van organisatie eigendommen of eigendommen van klanten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende.

- Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek;
- Tijdens het onderzoek wordt een medewerker op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken;
- Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

5.7 Kleding

Medewerkers zijn het visitekaartje van de organisatie. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie. Dit houdt o.a. in dat men schone en niet versleten kleding draagt. Tijdens werktijd is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercings en tatoeages dienen verstopt te zijn onder de kleding.

5.8 Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers als zij bij klanten werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

- Het is verboden te roken of alcoholische dranken te nuttigen;
- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken;
- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de locatie van de klant niet worden betreden.

5.9 Klanten

Wanneer een medewerker van Onderling Verzekerd bij of door een klant wordt geconfronteerd met pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie of een andere vorm van intimidatie, heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze klant onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de direct leidinggevende. De medewerker heeft het recht om opnieuw

Gedragcode ongewenste omgangsvormen

plaatsing bij de betrokken klant te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

5.10 Klachtenbehandeling

Mochten klanten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de medewerker die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal ernaar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de directie van Onderling Verzekerd. Daarnaast biedt Onderling Verzekerd de mogelijkheid een vertrouwenspersoon in te schakelen.

In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan hun leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

5.11 Procedures

Onderling Verzekerd heeft een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtencommissie. Bij deze klachtencommissie kan altijd een schriftelijke klacht worden ingediend:

Klachtencommissie.nl
T.a.v. Ambtelijk secretaris
Postbus 280
7940 AG Meppel

Onderling Verzekerd raadt aan om eerst contact op te nemen met een vertrouwenspersoon die verbonden is aan Onderling Verzekerd. Deze kan informatie geven over de procedure en de consequenties.

6. Slot

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Onderling Verzekerd het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van klanten en medewerkers.

Deze code is vastgesteld door de raad van bestuur op 18 februari 2021 en treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2021.