



## Gedragsregels Ongewenst Gedrag – Staffice (Nederlands)

### Verklaring van de Directie

Bij Staffice hechten we veel waarde aan een professionele, respectvolle, vriendelijke en beleefde houding van al onze medewerkers, zowel onderling als richting onze klanten. Ongewenst gedrag wordt niet getolereerd en we zullen handelen volgens deze gedragsregels, de Nederlandse wet en algemeen aanvaarde normen en waarden.

### Wat wordt beschouwd als Ongewenst Gedrag

Ongewenst gedrag omvat niet de occasionele lichte grap, een per ongeluk verkeerde opmerking, of een spontane genegenheidsverklaring na een gezellige bijeenkomst. We gaan ervan uit dat onze medewerkers professionals zijn en kleine incidenten en misverstanden samen kunnen oplossen.

Ongewenst gedrag omvat echter herhaaldelijke en groeiende incidenten, zoals het systematisch mikpunt maken van flauwe grappen, het misbruiken van persoonlijke kenmerken voor negativiteit, en het opvoeren van druk om instemming te krijgen met iets wat de betrokkene niet wil.

### Definities:

**Pesten:** Herhaald ongewenst negatief gedrag waar iemand zich niet tegen kan verdedigen. Dit omvat kleinerende opmerkingen, voortdurende kritiek, fysieke aanvallen, isolatie, buitensluiting, negeren, roddelen, verspreiden van kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen.

**Seksuele intimidatie op het werk:** Elke vorm van ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint gedrag in de werkomgeving.

**Discriminatie:** Ongelijke behandeling, achterstelling of uitsluiting van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, ras, geloofsovertuiging en leeftijd.

### Gewenst Gedrag:

Onze medewerkers gedragen zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd. Ze onthouden zich van pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie, zowel onderling als naar onze klanten.

### Afspraken met betrekking tot ongewenst gedrag:

1. In geval van ongewenst gedrag van een collega wordt van medewerkers verwacht dat zij als eerste stap zelf de ander aanspreken. Hierbij wordt nagegaan of het incident mogelijk berust op een misverstand en of er goede afspraken voor de toekomst kunnen worden gemaakt.



Indien een medewerker om welke reden dan ook niet zelf dit gesprek kan of durft te voeren, mag hij een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon vragen om ondersteuning bij het gesprek, of - indien gemotiveerd - deze stap overslaan.

2. Als het eerste gesprek onvoldoende effect heeft, het ongewenste gedrag toeneemt en/of de medewerker goede redenen heeft om het gesprek over te slaan (bijvoorbeeld vanwege de intensiteit van het incident), neemt de medewerker contact op met zijn directe leidinggevende. Indien de directe leidinggevende betrokken is bij het ongewenste gedrag, neemt de medewerker contact op met de vertrouwenspersoon en/of de eerstvolgende hogere leidinggevende.
3. Als tweede stap wordt in principe opnieuw een goed gesprek ingezet om tot duidelijke werkafspraken voor de toekomst te komen.
4. Indien deze afspraken onvoldoende effect hebben, zal een traject van formele waarschuwingen en sancties volgen. In het geval dat het ongewenste gedrag zodanig van aard is dat er sprake is van een strafbaar feit, zal de leidinggevende aangifte doen.

## Waarschuwing en Sancties:

- Eerste overtreding: Mondelinge waarschuwing.
- Tweede overtreding: Schriftelijke waarschuwing met vermelding van de eerste overtreding.
- Derde overtreding: Mogelijke sancties zoals berisping, voorwaardelijk of onmiddellijk ontslag, en/of aangifte.
- Opmerking: De directie kan afwijken van deze procedure afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding..

## Klachtenprocedure:

Medewerkers die van mening zijn niet correct behandeld te zijn en dit niet onderling kunnen oplossen, kunnen volgens de klachtenprocedure een officiële klacht indienen.

## Gedragscode:

## Respect, Waardering en Collegialiteit

Voorbeelden van gewenst gedrag:

- We laten anderen in hun waarde, zelfs als we het niet met hen eens zijn.
- We erkennen en benoemen positieve prestaties van anderen.
- We luisteren actief naar wat collega's/klanten te zeggen hebben.



- We respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen.
- We communiceren rechtstreeks met elkaar en vermijden roddels.
- We tonen kwetsbaarheid en openheid in onze communicatie.
- We gebruiken de aanspreektitel 'u' bij alle patiënten.
- We staan open voor constructieve kritiek.

## Integriteit: Eerlijkheid en Betrouwbaarheid

Voorbeelden van gewenst gedrag:

- We komen onze beloftes na en handelen volgens gemaakte afspraken.
- We kunnen verantwoorden wat we doen en waarom we het doen.
- We behandelen vertrouwelijke informatie met zorg.
- We respecteren elkaars grenzen (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit).

## Professionaliteit: Deskundigheid en Duidelijke Procedures

Voorbeelden van gewenst gedrag:

- We blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zorgen ervoor dat iedereen zich daaraan houdt.
- We lossen problemen snel op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en nemen initiatieven.
- We voldoen aan de eisen die aan onze functie worden gesteld.
- Als professionals zijn we bekend met de ethische uitgangspunten van ons vak.
- We zijn aanspreekbaar op onze professionaliteit.
- Elke opdracht wordt op een professionele wijze behandeld.
- We toetsen en evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen.
- We staan open voor het leren van nieuwe dingen.

## Zorgzaamheid: Aandacht en Dienstbaarheid

Voorbeelden van gewenst gedrag:

- We tonen vriendelijkheid jegens patiënten en bezoekers.
- We luisteren actief naar anderen door vragen te stellen en zo uitnodigend te zijn voor het delen van informatie.
- We leven ons in in de wensen en zorgen van anderen.
- We zijn bereid tot samenwerking, ondersteuning en hulp bieden aan anderen.
- We geven duidelijk onze grenzen aan.
- We onthouden ons van direct oordelen, maar stellen vragen, doen onderzoek en trekken pas daarna conclusies.