

Gedragscode ongewenste omgangsvormen



Begrippen

Met organisatie bedoelen we in deze gedragscode alle aan Peakz Padel B.V. gelieerde bedrijven. Met medewerkers bedoelen we ook werknemers, stagiairs, trainees en ingehuurde mensen. Met gasten bedoelen we ook klanten, spelers, bezoekers, opdrachtgevers, leveranciers en andere zakelijke partners/relaties.

Gedragscode

Wij willen graag dat we binnen onze organisatie tevreden medewerkers en gasten hebben. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers een veilige werkplek hebben en met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

Onze organisatie wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren stuk. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze website gezet, zodat deze bekend is bij onze gasten. Daarnaast zal aan alle medewerkers (digitaal) een exemplaar van de gedragscode worden uitgereikt. Alle medewerkers en gasten dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens onze organisatie. 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 en/of locatie verantwoordelijke.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het beschermen van de medewerkers en gasten;
- Het bestrijden en voorkomen van pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, belaging/stalking en (seksuele) intimidatie;
- Het zijn van een goede werkgever en creëren van een veilige werkomgeving;
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden.

Hierbij komen de uitgangspunten Integriteit, Respect & Loyaliteit naar voren.

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.

Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers en gasten. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

Gedragscode

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

Service- en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en gasten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie onze organisatie een relatie onderhoudt. De werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat er verbetering nodig is.

Gedragscode ongewenste omgangsvormen



Anders gesteld: Servicegericht werken is typerend voor onze organisatie. 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), het ontzeggen van de toegang, aangifte doen en/of beëindiging van de samenwerking(sovereenkomst).**

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat onze organisatie 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.

Pesterijen

Binnen onze organisatie 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 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.

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.

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 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.

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.

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.

Diefstal

- In geval van diefstal van organisatie eigendommen of eigendommen van gasten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende / locatie verantwoordelijke;
- Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek;
- Tijdens het onderzoek wordt een medewerker op non-actief gezet, in eerste instantie voor de (maximale) duur van drie weken en in het geval van diefstal door een gast wordt deze de toegang ontzegd;
- Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

Gedragscode ongewenste omgangsvormen

Kleding

- Tijdens werkzaamheden voor de organisatie zijn er kledingvoorschriften (zie tevens Huishoudelijk Reglement) waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van de organisatie. Tijdens werktijd is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercings en tatoeages dienen verborgen te zijn onder de kleding;
- Van gasten wordt verwacht dat zij zich passend kleden. Dit houdt o.a. in dat men geen aanstootgevende kleding draagt.

Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers en gasten als zij op de (werk)locatie werkzaam/aanwezig zijn de volgende gedragsregels (zie tevens Huishoudelijk Reglement):

- Het is verboden te roken of alcoholische dranken te nuttigen;
- Het is verboden drugs in bezit te hebben en/of te gebruiken;
- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de locatie niet worden betreden.

Procedure bij ongewenst gedrag door gasten

In het geval medewerkers of andere gasten 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 de locatieverantwoordelijke. Daarnaast biedt de organisatie de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen, te bereiken via vertrouwenspersoon@arbeidspassie.nl.

Wanneer een medewerker van onze organisatie bij of door een gast wordt geconfronteerd met pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden met deze gast 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 contact bij de betrokken gast te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

Procedure bij ongewenst gedrag door medewerker

Mochten gasten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de organisatie de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen, te bereiken via vertrouwenspersoon@arbeidspassie.nl.

Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de locatieverantwoordelijke en/of vertrouwenspersoon de klacht te bespreken met de directie van de organisatie.

Tot 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 de organisatie het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van gasten en medewerkers. Laten we servicegericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

Inwerkingtreding en intrekking vigerende gedragscode

De Directie heeft ingestemd met deze gedragscode en deze treedt in werking op 1 oktober 2023.