

Kinder Service Hotels

# Gedragscode



#### Inleiding

Kinder Service Hotels (KSH) is een middelgrote organisatie met meerdere locaties.

Er werken honderden medewerkers. De meeste van hen hebben regelmatig contact met klanten (kinderen, ouders). Allen werken in meerdere of mindere mate met collega's samen. Sommigen onderhouden hiernaast regelmatige contacten met derden.

Al deze contacten kan KSH, een locatie of een individuele medewerker kwetsbaar maken. Om elkaar te beschermen is in deze gedragscode beschreven op welke wijze we met elkaar en met onze klanten omgaan. De gedragscode kan gezien worden als een leidraad voor gewenst gedrag binnen KSH.

In de CAO Kinderopvang is vastgelegd dat organisaties over een gedragscode moeten beschikken. De inhoud van deze gedragscode is in overeenstemming met deze CAO afspraken.

#### Doel gedragscode

Doel van een gedragscode is het bieden van veiligheid en het stimuleren van het welbevinden van medewerkers, opdat zij optimaal in hun werk kunnen functioneren.

Ook klanten en externe relaties moeten zich binnen KSH geaccepteerd, gerespecteerd en veilig weten. Deze gedragscode geldt dan ook voor medewerkers, ouders/verzorgers, kinderen en derden in elke vorm van onderlinge communicatie.

KSH acht het voorkomen en bestrijden van agressie, grensoverschrijdend gedrag en discriminatie van groot belang. Discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid burgerlijke staat en mentale of lichamelijke beperking ordt door KSH binnen de organisatie niet geaccepteerd. KSH wil hier door middel van een gedragscode vorm en inhoud aan geven. KSH onderschrijft daarmee hetgeen is neergelegd in artikel 8.3 in de CAO-Kinderopvang.

#### Inhoud gedragscode

Door middel van een gedragscode zet KSH de koers uit die voorkomt dat medewerkers zich bij hun werk schuldig maken aan ongewenst of onwettelijk gedrag. Daarnaast geeft de gedragscode aan welk gedrag in bepaalde welomschreven situaties gewenst is.

De gedragscode geeft ook richtlijnen hoe moet worden gehandeld als er sprake is van ongewenst gedrag van anderen. De basis voor de gedragscode zijn geldende wettelijke bepalingen die ten doel hebben agressie, racisme, grensoverschrijdend gedrag en discriminatie tegen te gaan. Daarnaast heeft KSH in de gedragscode algemene gedragsregels vastgelegd. Deze hebben voornamelijk betrekking op het omgaan met privacygevoelige informatie en zijn afkomstig uit de Wet bescherming Persoonsgegevens en uit de Beroepscode voor pedagogisch medewerkers in de kinderopvang (Abva-Kabo).

#### Gedragscode en beroepscode

De Beroepscode voor pedagogisch medewerkers in de kinderopvang (van de Abva-Kabo) en de Gedragscode van KSH vertonen overlap. Toch zijn deze codes niet uitwisselbaar. De Beroepscode heeft betrekking op het beroep van pedagogisch medewerker in de

## 1. Algemeen

### GEDRAGSCODE

kinderopvang. De beschreven richtlijnen gaan over situaties die pedagogisch medewerkers in het werk kunnen tegenkomen. De gedragscode van KSH bevat gedragsregels die gelden voor alle personen die binnen of voor KSH werken: medewerkers en onderwijsdeelnemers. De in de gedragscode beschreven regels zijn derhalve algemener.

#### Totstandkoming gedragscode

De gedragscode is opgesteld onder verantwoordelijkheid van het MT van KSH. Er is gebruik gemaakt van de model gedragscode Welzijnswerk, opgesteld onder verantwoordelijkheid van Abva-Kabo, CFO CNV-bond en MO-groep.

De inhoud van de gedragscode ligt niet voor altijd vast. Waarden en normen verschuiven en veranderen. Wat op dit moment geaccepteerd gedrag is, kan over een aantal jaren strafbaar zijn of andersom. Regelmatige toetsing is dan ook noodzakelijk. Op die manier blijft iedereen alert en wordt de professionele werkhouding binnen KSH vergroot. De bijstelling van de gedragscode is verantwoordelijkheid van het MT. Dit gebeurt, indien nodig, om de drie jaar.

#### Informatievoorziening gedragscode

Alle medewerkers, onderwijsdeelnemers en vrijwilligers zijn op de hoogte van de inhoud van de gedragscode.

Bij de implementatie of bij een belangrijke wijziging ervan wordt de inhoud besproken in de verschillende overlegvormen. De leidinggevende is ervoor verantwoordelijk dat alle medewerkers van de vestiging/afdeling van de inhoud op de hoogte zijn.

Bij nieuwe medewerkers maakt de gedragscode standaard onderdeel uit van het introductieprogramma. Klanten worden op de hoogte gesteld van het bestaan van de code. Een beknopte beschrijving ervan staat in de algemene informatiebrochures van KSH. Alle klanten krijgen deze informatie bij aanmelding toegestuurd.

#### Overtreding van de gedragscode

In geval van mishandeling, bedreiging, verkrachting of ernstige vormen van racisme wordt niet alleen de gedragscode overtreden, maar is er ook sprake van crimineel gedrag. Aangifte bij de politie is dan het gevolg.

#### Gedragscode - artikelen

##### **Artikel 1: Definities**

a. Onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non verbaal, of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

- onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon
- onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken

## 1. Algemeen

### GEDRAGSCODE

- dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.
- b. Onder agressie wordt verstaan: voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Hieronder valt ook pesten.
- c. Onder discriminatie wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast.
- d. Voor de begrippen werkgever, werknemer en andere begrippen die voor deze gedragscode van belang zijn wordt uitgegaan van de definities in de CAO-Kinderopvang.
- e. Levensbeschouwing wordt gedefinieerd als een min of meer samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.
- f. Het begrip klant houdt in: een kind dat door KSH wordt opgevangen, een ouder van een kind dat door KSH wordt opgevangen, of een bemiddelingsorganisatie die namens een overheidsinstelling de dienst kinderopvang afneemt.

### Artikel 2: Doel en algemeen uitgangspunt

- a. Grensoverschrijdend gedrag, agressie en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat en mentale of lichamelijke beperking worden door KSH als vormen van ongewenst gedrag afgewezen.
- b. KSH neemt het op zich in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag actief te voorkomen en te bestrijden. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van KSH en van de professionele houding van de medewerkers van KSH.
- c. In het contact met kinderen hebben medewerkers wat betreft het voorkomen van deze vormen van ongewenst gedrag een nadrukkelijke taak en voorbeeldfunctie.
- d. De gedragscode biedt veiligheid en stimuleert het welbevinden van medewerkers, opdat zij optimaal in hun werk kunnen functioneren.
- e. De gedragscode en professionele houding van medewerkers biedt klanten en externe relaties bescherming. Ook zij moeten zich binnen KSH geaccepteerd, gerespecteerd en veilig weten.
- f. Op indirecte wijze beschermt de gedragscode de positie van de organisatie KSH.

### Artikel 3: Status en reikwijdte van de gedragscode

- a. De gedragscode is een nadere invulling van de wettelijke bepalingen omtrent grensoverschrijdend gedrag; agressie en discriminatie en van artikel 8.3 uit de CAO Kinderopvang (2011).
- b. De gedragscode geldt voor medewerkers, onderwijsdeelnemers (stagiaires) en door KSH ingehuurd derden, hierna te noemen medewerkers.

## 1. Algemeen

### GEDRAGSCODE

c. Alle medewerkers, leden van de raad van toezicht en onderwijsdeelnemers zijn op de hoogte van de inhoud van de gedragscode. Bij de implementatie of bij een belangrijke wijziging ervan wordt de inhoud besproken in het overleg tussen leidinggevende en medewerkers. Bij nieuwe medewerkers en onderwijsdeelnemers maakt de gedragscode standaard onderdeel uit van het introductieprogramma. Medewerkers zijn in het bezit van de gedragscode.

d. De leidinggevende is ervoor verantwoordelijk dat alle medewerkers en onderwijsdeelnemers van de vestiging/afdeling van de inhoud op de hoogte zijn.

#### Artikel 4: Arbeidsovereenkomst

a. Het niet aangaan, beëindigen of niet verlengen van een arbeidsovereenkomst hangt niet samen met een in de wet verboden discriminatiegrond, leeftijd en mentale of fysieke beperking daarbij inbegrepen.

b. In geval van reorganisatie of inkrimping worden bij de beoordeling wie voor ontslag in aanmerking komt slechts objectieve criteria gehanteerd op basis van de CAO kinderopvang artikel 10.5 of een daaruit voortvloeiend reorganisatieplan.

#### Artikel 5: Arbeidsomstandigheden en werkvloer

a. De omgang tussen directie, medewerkers en klanten wordt bepaald door respect voor ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.

b. Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk, zijn niet toegestaan.

c. Agressieve handelingen en of uitingen zijn niet toegestaan.

#### Artikel 6: Omgang, bejegening

a. De medewerker bejegt collega's, onderwijsdeelnemers, kinderen, ouders en andere klanten met respect en volgens de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en volgens de eigen beroepscode. Pedagogisch medewerkers bij KSH beschikken allemaal over de beroepscode voor pedagogisch medewerkers in de kinderopvang.

b. De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen.

c. De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen, lokt niet uit tot seksuele gedragingen en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen.

d. De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.

e. De medewerker gaat zorgvuldig om met privacy-gevoelige informatie

(persoonsgegevens) verkregen tijdens de uitoefening van het werk. De medewerker verzamelt en verwerkt deze informatie slechts ten behoeve van professionele beroepsuitoefening (nodig voor verzorging en begeleiding kind, nodig voor opzet contract, versturen factuur, etc.) en bewaart deze informatie op een veilige plaats.

f. De medewerker verstrekt alleen persoonsgegevens aan anderen als dit voor de directe beroepsuitoefening van belang is. Dit gebeurt alleen na toestemming van de betrokkene.

g. Voor persoonsgegevens waarvan een medewerker tijdens het werk kennis neemt, geldt

## 1. Algemeen

### GEDRAGSCODE

overeenkomstig artikel 12 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens een geheimhoudingsplicht. Enkel in geval van wettelijk voorschrift kan hiervan afgeweken worden.

h. De medewerker gaat in werk- en privé-situatie geen emotionele afhankelijkheidsrelaties met klanten (kinderen en ouders) aan. Medewerker toont betrokkenheid met behoud van afstand.

#### Artikel 7: Werking naar cliënten, deelnemers, bezoekers en derden

a. Het bestaan en een beknopte inhoud van de gedragscode wordt genoemd in de algemene informatiebrochures van KSH.

b. Van klanten, bezoekers en derden wordt verwacht dat zij handelen naar de in deze gedragscode opgenomen bepalingen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van de gedragscode gewezen worden.

#### Artikel 8: Toezicht gedragscode

a. Voor het toezicht op de naleving van deze gedragscode is de directie verantwoordelijk.

b. Met het inwerking treden van deze gedragscode wordt tevens een klachtenprocedure vastgelegd. Deze procedure omvat onder andere de benoeming van een vertrouwenspersoon die gedegen kennis heeft op de terreinen waarop de gedragscode van toepassing is.

#### Artikel 9: Evaluatie

Zo vaak als nodig maar in ieder geval een keer per drie jaar wordt deze gedragscode onder verantwoordelijkheid van het MT geëvalueerd.