

Vereniging Hendrick de Keyser GEDRAGSCODE

Vereniging Hendrick de Keyser zet zich in voor het behoud van historisch of architectonisch bijzondere huizen in Nederland. Voor het bereiken van dat doel heeft de Vereniging omgang met verschillende categorieën personen. Tegenover een ieder heeft een betrokkene die namens de Vereniging handelt zich fatsoenlijk te gedragen.

Algemene gedragscode

Van iedere werknemer, uitzendkracht, stagiair, vrijwilliger, bestuurder, directielid en anderen die bij Vereniging Hendrick de Keyser betrokken is wordt verwacht dat hij/zij zich volgens de in Nederland algemene aanvaarde fatsoensnormen gedraagt. Dat betekent onder meer:

- Respect hebben voor ieders cultuur, geloofsovertuiging, geaardheid en levensopvatting;
- Aanpassen aan de omstandigheden waarin men zich bevindt;
- Achterwege laten van het bezorgen van overlast;
- Achterwege laten van opmerkingen of uitspraken die voor een ander kwetsend kunnen zijn;
- Er te allen tijde van bewust van zijn dat je/u Vereniging Hendrick de Keyser vertegenwoordigt en dat je/u met correct, vriendelijk en klantgericht optreden een positief visitekaartje voor ons bedrijf afgeeft.

Vereniging Hendrick de Keyser onderscheidt de volgende groepen betrokkenen: medewerkers en vrijwilligers, die in hun contacten meestal de Vereniging vertegenwoordigen; leden, vrijwilligers, huurders, huisgenoten en publiek die meestal een prestatie van de Vereniging afnemen en medewerkers van overheden of bedrijven waar de Vereniging een dienst van afneemt.

Belangenverstrengeling

Belangenverstrengeling, of zelfs maar de schijn daarvan, dient te allen tijde te worden voorkomen. Zodra sprake is van (directe of indirecte) persoonlijke belangen die kunnen conflicteren met de belangen van 'Hendrick de Keyser', dient overleg met de leidinggevende plaats te vinden.

Nevenactiviteiten

Alle nevenactiviteiten, betaald én onbetaald, die op enigerlei wijze kunnen leiden tot belangenverstrengeling en/of tot concurrentie, dienen vooraf ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de leidinggevende.

Algemene richtlijnen gedrag

Iedere betrokkene die namens de Vereniging optreedt neemt tenminste de volgende gedragsregels in acht:

- Iedereen werkt voor het *doel* van Vereniging Hendrick de Keyser. Al onze handelingen staan in dat teken en we stellen collega's, bijvoorbeeld door het delen van relevante informatie, in staat om dat ook zo goed mogelijk te doen;
- We gaan respectvol met elkaar om en onthouden ons van intimiderend gedrag;
- We maken heldere afspraken en komen deze na;
- We kijken kritisch naar ons eigen gedrag en staan open voor correct gegeven commentaar;
- Informatie die 'in functie' (in vertrouwen) is verkregen, wordt niet gedeeld, indien daar geen functionele noodzaak toe is. Deze informatie wordt nimmer naar buiten gebracht zonder expliciete en voorafgaande toestemming van de desbetreffende bron;

- We respecteren de privacy, de vrijheid van keuze en de belangen van een ieder die in aanraking komt met de organisatie;
- We onthouden ons van ongewenst (schelden, roddelen, treiteren) of ongeïnteresseerd (kortaf, afwezig) gedrag;
- Gedrag dat wordt beïnvloed door gebruik van drugs of alcohol is tijdens uitoefening van onze functie altijd ongewenst. Ook tijdens privé deelname aan activiteiten van de Vereniging, wordt dit gedrag al snel onwenselijk;
- Wanneer gedrag als onwenselijk wordt aangeduid, wordt dit terstond beëindigd. Of gedrag onwenselijk is, is uitsluitend afhankelijk van de beleving van de ontvanger. Aanvankelijk geaccepteerd gedrag, kan bij herhaling onwenselijk worden, onwenselijk gedrag kan bij herhaling grensoverschrijdend worden;
- We onthouden ons van iedere vorm van grensoverschrijdend gedrag. Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag zijn: discriminatie, (seksuele) intimidatie, fysiek of verbaal geweld, diefstal.
- Bij het signaleren van grensoverschrijdend gedrag door collega's of leidinggevenden geldt het protocol 'Grensoverschrijdend gedrag' en dient *altijd* melding te worden gemaakt bij de vertrouwenspersoon (zie hiervoor de HdK-gids), de directie of de OR (d.m.v. Meldingsformulier Grensoverschrijdend gedrag);
- Eigendommen van Vereniging Hendrick de Keyser worden immer met zorg en voorzichtigheid gebruikt. Dat geldt voor gebruiksartikelen van kantoor en wat daarmee samenhangt, maar ook voor het rijdend en varend materieel. Handleidingen dienen te worden gelezen en nageleefd en aanwijzingen over het gebruik dienen te worden opgevolgd;
- Indien iemand gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode, wordt hij/zij geacht hiervan melding te maken. Melding kan bij de leidinggevende, bij de vertrouwenspersoon, de OR, de directie of het bestuur. Melding kan altijd mondeling, maar gebeurt bij voorkeur schriftelijk of per mail. Voor melding van grensoverschrijdend gedrag is een Meldingsformulier Grensoverschrijdend gedrag beschikbaar.

Medewerkers

Afgezien van bovenstaande algemene gedragscode en richtlijnen gelden voor medewerkers bovendien enkele regels om het werken binnen de organisatie voor iedereen prettig te maken/houden. Het betreft:

- We houden tijdens de uitvoering van ons werk rekening met collega's, zowel in gedrag als in spreektaal en spreekvolume (niet luid telefoneren);
- We spreken eventuele ergernissen naar elkaar uit op een moment dat het beide betrokkenen schikt;
- We denken in oplossingen en niet in problemen;
- Er wordt samengewerkt, ook als dat in de eigen werksituatie niet altijd handig is. Dan wordt er in onderling overleg gezocht naar een passend moment;
- Privé zaken worden in principe in privétijd geregeld. Beperkte privéaangelegenheden mogen tijdens werktijd worden geregeld, zolang die beperkt blijven tot een enkel telefoontje of kort mailtje. Als zich een privésituatie voordoet die meer aandacht van de werknemer vraagt, dan dient daarover te worden overlegd met de leidinggevende;

- Persoonlijke relaties tussen collega's mogen de kwaliteit van het werk nimmer negatief beïnvloeden. Wanneer een persoonlijke relatie van meer dan oppervlakkige aard met een collega ontstaat, dient dat aan de leidinggevende(n) te worden gemeld.
- Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming mogen de bedrijfseigendommen van 'Hendrick de Keyser' niet voor privédoeleinden worden gebruikt. Daaronder vallen niet alleen leaseauto's, computers, gereedschap en andere 'grotere' bedrijfseigendommen, maar bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) ook papier, postzegels, pennen en ander 'klein materiaal'.

Omgang met belanghebbenden

Leden, huisgenoten en huurders zijn onze primaire belanghebbenden; zij zijn de bron van ons bestaan. Het is dan ook van groot belang om hen zo goed mogelijk te bedienen.

- Belanghebbenden worden in principe altijd met 'u' en 'meneer' of 'mevrouw' aangesproken, tenzij deze zelf aangeeft dat hij/zij dat anders wil of wanneer vanuit marketing/communicatie oogpunt door de Vereniging anders is bepaald;
- Wensen/klachten die binnen de doelstelling van de Vereniging vallen dienen adequaat en zo snel mogelijk te worden opgelost;
- Indien een belanghebbende een wens heeft die strijdig is met onze doelstelling, leg dit dan uit en zoek, zo nodig in overleg met de leidinggevende, gezamenlijk naar een alternatieve oplossing;
- Maak concrete afspraken en kom die ook na;
- Als een belofte niet nagekomen kan worden dan dient dat zo snel mogelijk aan de belanghebbende te worden gemeld. Daarbij hoort meteen een adequate oplossing te worden voorgesteld;
- De privacy van belanghebbenden dient te worden gerespecteerd. Hun gegevens dienen op een deugdelijke wijze te worden geadministreerd. Voor onbevoegden mag het nooit mogelijk zijn om kennis te nemen van persoonlijke gegevens.

Omgang met bedrijven

Het is verboden om – direct of indirect – geschenken, beloningen, provisie en/of andere voordelen aan te nemen van of te bedingen bij derden die op enigerlei wijze in een zakelijke relatie staan tot de werkgever. Het bedrijf of de relatie kan er desgewenst op worden gewezen, dat geschenken bij het kantoor van de Vereniging kunnen worden afgeleverd. Het aanvaarden van relatiegeschenken op het privéadres is te allen tijde verboden. Mocht zich dat toch voordoen, dan dient onmiddellijk te worden overlegd met de leidinggevende. Als een werknemer een uitnodiging van een bedrijf of relatie ontvangt, dient immer met de leidinggevende te worden overlegd of op de uitnodiging kan worden ingegaan, vóórdat de uitnodiging wordt aanvaard. Als positief op de uitnodiging kan worden ingegaan, dan dient men zich te realiseren dat men dat als afgevaardigde van Vereniging Hendrick de Keyser doet.

Persoonlijke relaties met bedrijven of leveranciers

Wanneer sprake is van een persoonlijke relatie met een medewerker, directielid, eigenaar of anderszins betrokkene van een bedrijf of een leverancier waar de Vereniging producten of diensten van afneemt, dient daarvan bij aanvang van het dienstverband of onmiddellijk na het ontstaan van de relatie melding te worden gedaan aan de leidinggevende. Indien nodig zullen passende maatregelen worden genomen voor een goede werkverhouding.

Vrijwilligers

Vrijwilligers helpen Vereniging Hendrick de Keyser bij het realiseren van het doel. Zij doen dit onbezoldigd en kunnen rekenen op een respectvolle benadering door medewerkers van de Vereniging.

Vrijwilligers verzorgen in veel gevallen de contacten met het publiek, of komen met het publiek in aanraking. In die gevallen representeren zij de Vereniging en is de Algemene gedragscode op hun van toepassing. Maar omdat vrijwilligers, met name zij die werkzaam zijn in onze Museumhuizen, veel publiekscontact hebben, hecht de Vereniging naast bovenstaande algemene gedragscode en richtlijnen aan de navolgende aanvullingen voor Vrijwilligers.

- De vrijwilliger zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de bezoeker zich veilig en gerespecteerd voelt;
- De vrijwilliger onthoudt zich ervan de bezoeker te bejegenen op een wijze die de bezoeker in zijn waardigheid aantast;
- De vrijwilliger mag de bezoeker, behalve wanneer deze duidelijk hulp behoeft en daarom vraagt, op geen enkele wijze aanraken. Als een bezoeker hulp behoeft, streeft een vrijwilliger ernaar dat een collega vrijwilliger bij de hulpverlening aanwezig is;
- De vrijwilliger zal zeer terughoudend en met respect omgaan met kinderen. De vrijwilliger streeft er naar niet alleen met een kind in een ruimte te zijn, maar altijd in nabijheid/aanwezigheid van de begeleider(s) van het kind;
- De vrijwilliger krijgt of geeft geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede liggen; In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met de sector-coördinator, dan wel het afdelingshoofd van de afdeling Voorlichting van 'Hendrick de Keyser'.

Indien een bezoeker zijn beklag wil doen over een vrijwilliger, wordt deze altijd gewezen op de klachtenprocedure bij Vereniging Hendrick de Keyser. Op iedere locatie waar een vrijwilliger werkzaam is, is een standaard klachtenformulier voor de bezoeker beschikbaar.

Handelen in strijd met de gedragsregels

De indiener van een klacht (mits schriftelijk of per mail) kan verwachten dat hij/zij uiterlijk binnen vijf werkdagen na de indiening op de hoogte wordt gesteld of de klacht in behandeling wordt genomen (gegrond is) en van de actie die de Vereniging onderneemt. Iedere behandeling start in beginsel met hoor en wederhoor. De Vereniging zal binnen een termijn van 30 werkdagen na indiening de indiener schriftelijk of per mail op de hoogte stellen van het resultaat van de afhandeling.

Meldingen van ernstig Grensoverschrijdend gedrag worden door de Vereniging aangegeven bij het meldpunt integriteit van het CBF-keur. De verdere verwerking van de klacht kan dan eventueel in samenwerking met het CBF geschieden.

Sanctie

Deze gedragsregels zijn niet vrijblijvend. Het niet naleven van deze regels heeft gevolgen die ter beoordeling zijn van de directie of het bestuur. Indien een klacht terecht wordt geacht kan een sanctie volgen die afhankelijk is van de aard van de overlast of overtreding. Sancties kunnen variëren van een waarschuwing tot schorsing of looninhouden, danwel - bij ernstige overtredingen - ontslag op staande voet.