



## Inleiding

Bij DOA streven wij naar een werkklimaat waarin onze medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met plezier hun werk doen. Wij zijn samen verantwoordelijk voor ons werkplezier, onze (psychische) gezondheid, het imago van DOA en de kwaliteit van onze dienstverlening aan onze klanten en donateurs. DOA heeft daarom een gedragscode opgesteld waarnaar geleefd moet worden. Dat betekent dat de gedragscode voor ons onderwerp van het gesprek is en dat wij elkaar aanspreken op ongewenst/niet-integer gedrag. Dat betekent ook dat DOA ongewenst of niet-integer gedrag zal sanctioneren.

Met de medewerkers en vrijwilligers van DOA hebben wij "dé Gouden Regels van DOA" opgesteld. Deze regels vormen het uitgangspunt voor ons gedrag en deze regels zijn dan ook in de gedragscode overgenomen.

Daarnaast hebben wij integriteit hoog in het vaandel staan en daarom wordt ook aan dit onderwerp aandacht besteed in deze gedragscode.

Wij hopen uiteraard dat een goed gesprek tot een oplossing leidt in geval van ongewenst of niet-integer gedrag. Dat is niet altijd mogelijk. Om die reden stelt DOA ook een klachtenregeling in.

Deze gedragscode (en de bijbehorende klachtenregeling) is bedoeld voor medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en extern ingehuurde krachten. Maar de normen die erin staan, gelden ook voor klanten, bezoekers en samenwerkingspartners.

## **Begripsbepaling**

### *Medewerker:*

Degene die een arbeidsovereenkomst heeft of heeft gehad met DOA of is geweest op basis van een uitzendovereenkomst

### *Vrijwilliger:*

Degene die op basis van een vrijwilligersovereenkomst werkzaam is bij DOA

### *Stagiaire:*

Degene die als onderdeel van diens opleiding ervaring komt opdoen bij DOA

### *Vertrouwenspersoon:*

Degene die is aangewezen om als zodanig voor de organisatie van DOA te fungeren

### *Betrokkene:*

Degene die wordt beschuldigd van ongewenst of niet-integer gedrag

### *Ongewenst gedrag*

DOA staat voor een veilige werkomgeving, waarin professionele gedragsnormen gelden. Wat we hieronder verstaan, wordt in de volgende paragrafen vermeld. Discriminatie en racisme, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en pesten passen daar vanzelfsprekend niet bij. Wij verstaan hieronder:

#### *Discriminatie en racisme*

Discriminatie is mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken, zoals: godsdienst, geslacht, ras, leeftijd, nationaliteit, levensovertuiging, politieke gezindheid, fysieke beperkingen of seksuele geaardheid. Racisme is het benadelen of uitsluiten van (groepen) mensen op basis van hun huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming.

#### *Seksuele intimidatie*

Seksuele intimidatie is gedrag met een seksuele lading waardoor een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie ontstaat. Denk hierbij aan: verbaal gedrag (zoals seksueel getinte grappen, seksistische opmerkingen, appjes en het tonen van seksueel getinte afbeeldingen), non-verbaal gedrag (zoals staren naar bepaalde lichaamsdelen, gezichtsuitdrukkingen) en fysiek gedrag (zoals onnodige en ongewenste aanrakingen, nadrukkelijk dicht achter of bij iemand gaan staan, het afdwingen van seksuele diensten en/of gunsten, aanranding en verkrachting).

### *Intimidatie*

Onder intimidatie (psychische agressie) wordt verstaan het uitoefenen van psychische druk, meestal vanuit een hiërarchische positie; er is dan sprake van machtsmisbruik. Het kan gaan om verbaal, non-verbaal en/of fysiek gedrag dat als doel of gevolg heeft iemands waardigheid aan te tasten.

### *Pesten*

Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand zich niet kan verdedigen. Dit kan (een combinatie zijn van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag. Voorbeelden zijn het negeren, doodzwijgen of moedwillig buitensluiten van iemand, roddelen, vervelende en kleinerende opmerkingen maken, bewust zinloze taken of opdrachten geven.

### *Agressie of geweld*

Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

## Gewenst gedrag - "dé Gouden Regels van DOA"

"Dé Gouden Regels van DOA" luiden als volgt:

1. Ik heet iedereen welkom door gedag te zeggen.
2. Ik behandel mens en dier zoals ik zelf behandeld wil worden.
3. Ik praat niet slecht over een ander.
4. Ik ga uit van ieders goede bedoelingen.
5. Ik sta open voor andermans mening.
6. Ik bied m'n hulp en ondersteuning aan waar nodig.
7. Ik beoordeel niemand op z'n uiterlijk of geloof.
8. Ik geef m'n grenzen aan en respecteer die van een ander.
9. Ik open het gesprek als ik het ergens niet mee eens ben.
10. Ik maak gebruik van de vertrouwenspersoon als ik me bedreigd of onveilig voel.

## *Integriteit*

Integriteit gaat over eerlijkheid en ethisch handelen. Het gaat om waarden als betrouwbaarheid, collegialiteit, klantgerichtheid, fatsoen en onkreukbaarheid. Integriteit gaat dan ook verder dan alleen het naleven van regels. Het is een grondhouding van mensen en een kwaliteit en waarde van DOA als organisatie. Waar regels ontbreken of onduidelijk zijn, zal vanuit deze grondhouding moeten worden geoordeeld en gehandeld.

## *Geschenken en giften*

Geschenken en giften die een medewerker, vrijwilliger of stagiair ontvangt, worden gemeld bij de directeur van DOA. Geschenken en giften zijn eigendom van DOA. Geschenken en giften mogen niet op het huisadres van een medewerker, vrijwilliger of stagiair ontvangen worden.

## *(Privé)gebruik van middelen en voorzieningen DOA*

Wij krijgen voor ons werk de beschikking over middelen en voorzieningen van DOA, zoals een computer, laptop of tablet, telefoon, kantoorartikelen, print- en kopieerapparatuur. Ook krijgen wij bijvoorbeeld toegang tot het internet, SharePoint en Teams. Van ons wordt verwacht dat wij daar op betrouwbare en zorgvuldige wijze mee omgaan. Wij gebruiken de middelen en voorzieningen voor het doel waarvoor we ze gekregen hebben en gaan er voorzichtig, zonder verspilling, mee om.

Het downloaden van illegale software, het bekijken, downloaden of verspreiden van pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, aanstootgevende of (seksueel) intimiderende teksten en afbeeldingen, of het versturen van berichten die (kunnen) aanzetten tot haat en/of geweld, is verboden.

Gepast privégebruik van middelen en voorzieningen van DOA mag, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken of bepaald. Misbruik, dat wil zeggen overdadig, onnodig, storend of schadelijk privégebruik, is niet toegestaan. Voorbeelden van niet-toegestaan privégebruik:

- doelbewust voor privégebruik downloaden van grote hoeveelheden data (bijv. films, muziek, spellen) op kosten van DOA;
- veelvuldig, langdurig of omvangrijk voor onszelf kopiëren op het werk;
- veelvuldig of langdurig privé bellen, chatten of internetsites bezoeken tijdens het werk;
- privé bestellingen plaatsen of boekingen doen tijdens werktijd;
- zonder toestemming spullen van het werk voor onszelf meenemen naar huis;
- het verhandelen of te koop aanbieden van spullen van het werk.
- Roken, alcohol, drugs en medicijnen

Het is niet toegestaan om op de werkvloer te roken. Het is ook niet toegestaan tijdens werktijd alcohol en/of drugs te gebruiken of bij ons te hebben. Het gebruik van medicijnen die een belemmering vormen voor het normaal uitvoeren van de functie is niet toegestaan.

Het gebruik van alcohol en drugs buiten werktijd mag geen invloed hebben op de uitoefening van de werkzaamheden bij DOA. Bij een geconstateerd probleemgebruik zal DOA het probleem bespreekbaar maken en desnoods maatregelen nemen (al dan niet in overleg met de bedrijfsarts).

De enige uitzondering op bovenstaande regel betreft alcoholgebruik tijdens door de directie goedgekeurde gelegenheden, zoals personeel- en afscheidsborrels waarbij te allen tijde een leidinggevende aanwezig dient te zijn. Alcoholgebruik mag niet leiden tot excessen, maatschappelijk gezien ongewenst gedrag of wettelijke overtredingen. De wettelijke bepalingen met betrekking tot alcohol in het verkeer dienen in acht te worden genomen. Het nuttigen van sterke drank (gedestilleerd e.d.) is niet toegestaan.

#### *Social media*

Social media is een verzamelnaam voor alle internettoepassingen waarmee gebruikers informatie met elkaar delen (zoals Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube). Communiceren op social media uit naam van DOA is niet toegestaan of alleen na goedkeuring door een vertegenwoordiger van de afdeling Communicatie & Fondsenwerving of de directeur van DOA.

#### *Omgang met vertrouwelijke gegevens*

Van ons wordt geheimhouding verwacht van alle vertrouwelijke gegevens binnen DOA, waarvan wij uit hoofde van onze functie kennis hebben genomen en waarvan elk redelijk denkend persoon weet of zou moeten weten dat deze gegevens vertrouwelijk zijn. Onder vertrouwelijke gegevens wordt verstaan alle niet-openbare informatie, kennis van bedrijfsgeheimen, waaronder ook begrepen persoonsgegevens en medische gegevens van medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, extern ingehuurde krachten, klanten, donateurs, bezoekers en samenwerkingspartijen. Van ons allen wordt verwacht dat wij deze vertrouwelijke gegevens niet zonder toestemming van de directeur van DOA aan derden verstrekken, ook als deze informatie niet door DOA is verzameld. Medische informatie over dieren, mag wel aan de geijkte belanghebbende gegeven worden.

#### *Omgang met de media*

Niemand staat de media te woord tenzij nadrukkelijk afgesproken en/of toestemming gekregen is van de afdeling Communicatie & Fondsenwerving of de Directeur.

Wat te doen?

Als je te maken hebt (gehad) met ongewenst gedrag of een schending van integriteit, of je bent hiervan getuige (geweest) of je ervaart een dilemma, dan zijn er verschillende wegen te bewandelen.

Als het direct aanspreken van de betrokkene niet tot een oplossing heeft geleid, dan kun je contact opnemen met bijvoorbeeld:

- de directeur van DOA;
- een van de vertrouwenspersonen binnen DOA (zie hierna);
- de Teamleiders

Als blijkt dat een informele oplossing niet (meer) tot de mogelijkheden behoort, dan kan degene die te maken heeft (gehad) met ongewenst gedrag of een schending van integriteit of daarvan getuige is (geweest), een klacht indienen bij de klachtencommissie. Zie de klachtregeling.

DOA heeft meerdere interne vertrouwenspersonen en één externe vertrouwenspersoon. Een medewerker, vrijwilliger, stagiaire of extern ingehuurde kracht kan zelf kiezen met wie deze contact opneemt.

Tot de taken van de vertrouwenspersoon worden gerekend:

- het fungeren als aanspreekpunt voor de persoon die naar diens mening is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen of een integriteitsschending;
- het opvangen, begeleiden en adviseren van deze persoon, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een andere (professionele) instantie;
- het adviseren c.q. behulpzaam zijn van deze persoon over eventueel verder te nemen stappen;
- het samen met deze persoon nagaan van de mogelijkheden om een einde te maken aan het vermeende ongewenste gedrag of integriteitsschending;
- het ondersteunen en begeleiden van deze persoon bij het indienen van een melding;
- het verlenen van nazorg aan deze persoon.

De vertrouwenspersonen verstrekken jaarlijks een anoniem overzicht aan de directeur van DOA over de aard en omvang van de door hen gevoerde gesprekken. In die verslaglegging kunnen de vertrouwenspersonen aanbevelingen doen in meer algemene zin, gericht op het voorkomen van vormen van ongewenst gedrag en integriteitsschendingen.

De vertrouwenspersoon is gehouden aan geheimhouding van de diens kennis gekomen feiten. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de persoon die bij de vertrouwenspersoon is gekomen, kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig (voor DOA) werkzaam is.

### *Sancties*

DOA kan maatregelen nemen als deze Gedragscode wordt overtreden. Afhankelijk van de aanleiding om een maatregel te treffen zal DOA een zorgvuldige afweging maken welke maatregel het meest passend is. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan: een officiële waarschuwing/berisping, schorsing, loonopschorting of een beëindiging van de arbeidsovereenkomst of samenwerking.

[Link naar de klachtenprocedure van DOA](#)