

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Kernwaarden	3
Relatie tot andere documenten.....	4
Integriteit.....	5
Integriteit in het kort	5
Houding en gedrag	6
Zakelijke relaties	6
Belangen en nevenfuncties	7
Relatie met huurder	7
Bedrijfsmiddelen.....	7
Inkoop, aanbesteding en projectontwikkeling	8
Woningtoewijzing	8
Maatschappelijke verantwoordelijkheid.....	8
Gewenst en ongewenst gedrag.....	9
Borging van integriteit en gewenst gedrag.....	10
Werving en selectie.....	10
Waarheidsgetrouwe communicatie en administratie	10
Continue aandacht.....	11
Integriteit en gedrag in personeelsgesprekken	11
Monitoring, rapportage en onderhoud	11
Belangrijke rollen bij borging van integriteit en gedrag	12
Speak up! en klokkenluiden	13
Te volgen stappen	13
Mogelijkheden externe vertrouwenspersoon.....	14
Een fout maken?	15
Bijlage 1 Omgaan met ongewenst gedrag (agressie/intimidatie) van klanten	16
Bijlage 2 Klachtenprocedure ongewenst gedrag door collega of leidinggevende.....	18

Inleiding

l'escaut woonservice heeft een belangrijke maatschappelijke taak: het zorgen voor goede huisvesting, primair voor de lagere inkomensgroepen. Dat vraagt om professionaliteit, betrouwbaarheid en integriteit van de organisatie en de medewerkers die daarbij werkzaam zijn. Als wij openheid, respect en eerlijkheid naar onze klanten willen uitstralen, zullen we ook intern zo moeten handelen. We streven ernaar om zo integer en open mogelijk te zijn in de omgang met klanten, met leveranciers en relaties, met elkaar en met bedrijfseigendommen. Vandaar dat wij deze code hebben opgesteld. Deze biedt houvast en geeft duidelijkheid over hoe we omgaan met bepaalde situaties. Het is niet de bedoeling om alles af te dichten. Er is en blijft een grijs gebied. Daarom willen we vooral benadrukken dat we met elkaar in gesprek moeten blijven. Als er wordt getwijfeld over een cadeau, een uitnodiging, gedrag of het omgaan met informatie, willen we dat open en in een veilige setting met elkaar kunnen bespreken en vooral ervan leren.

Onze organisatiecompetenties zijn samenwerken, resultaatgerichtheid, klantgericht en coachend. De waarden *professionaliteit*, *openheid* en *duurzaamheid* zijn met name van belang op het gebied van integriteit en gedrag bij l'escaut woonservice.

Kernwaarden

- Openheid: moeilijke situaties bespreken we. Aangedragen relatiecadeaus geef je aan bij je leidinggevende. Er groeien hierdoor geen geheimen en we creëren hiermee een veilige omgeving om ieders mening mee te nemen. Zo blijft dit gedrags- en integriteitsbeleid dynamisch en levend.
- Professionaliteit: de juiste houding om de correcte keuzes te maken, ons niet te laten leiden door persoonlijke belangen en voorkomen van onnodige fouten.
- Duurzaamheid: hét woord van de 21^{ste} eeuw, maar daarom niet minder belangrijk. Bij elk besluit denken we na of onze beslissing duurzaam is, standhoudt en vooral geen precedent schept voor een vervolg. We beseffen dat we werken in een maatschappelijke organisatie met een sociale positie, waarin we transparant duurzaam moeten werken.

Relatie tot andere documenten

In deze code kun je lezen wat we bij l'escaut verstaan onder integriteit en gewenst gedrag en waar bij ons de grenzen liggen. Daarmee sluiten we aan op de cao. Mocht er een verschil ontstaan, dan is de cao leidend. Andere door l'escaut opgestelde documenten, zoals de personeelswijzer e.d. zien we als volgend op en dus ondergeschikt aan deze code. De klokkenluidersregeling, sanctiebeleid en beleid ongewenst gedrag zijn in deze code verwerkt. Aan de orde komen achtereenvolgens integriteit, gewenst en ongewenst gedrag, borging van integriteit en gewenst gedrag, speak-up! en klokkenluiden. Een procedure voor klachten over ongewenst gedrag is te vinden in de bijlagen, evenals informatie over omgaan met agressie van klanten.

l'escaut wil met deze regeling blijvend aandacht besteden aan het samen werken en leren in integriteit en het gewenste gedrag. Transparant, lerend, professioneel, want samen worden we steeds sterker!

Integriteit

Zéker als organisatie met een maatschappelijke functie is het belangrijk transparant en integer te werken. Deze integriteitscode is geen dichtgetimmerd en uitputtend reglement. Er staat niet over elk onderwerp precies in wat wel en niet mag. Dat kan en moet ook niet. De belangrijkste regel is: **bespreek bij twijfel je kwestie met een (betreffende) collega of je manager.**

In de code staan wel enkele voor l'escaut belangrijke regels en richtlijnen per onderwerp.

Integriteit in het kort

Draagt het bij aan onze doelstellingen, missie en visie?

Durf ik het te vertellen aan een collega?

Wat als het in het nieuws komt? Of op social media?

Is het positief voor het imago van l'escaut of mijn eigen imago?

Accepteer ik de verantwoordelijkheid als er problemen komen?

Houding en gedrag

We werken professioneel, met een open blik en maatschappelijke en duurzame houding bij l'escout woonservice. De gelden te besteden in deze organisatie worden optimaal ingezet voor de sociale doelgroep, de maatschappij. We gaan zeer zorgvuldig om met informatie over klanten en collega's en hanteren een hoge mate van discretie als het gaat om vertrouwelijke informatie. We houden de regels van de privacywet in acht en tekenen binnen l'escout allemaal een geheimhoudingsverklaring. We respecteren de privacy van onze klanten. We vertellen thuis dus niet met naam en toenaam over hen. Vertrouwelijke informatie over onze klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen als dat nodig is voor het goed uitvoeren van ons werk. We gaan zorgvuldig om met deze informatie en zorgen ervoor dat onbevoegden er niet bij kunnen. We behandelen onze klanten en collega's met respect, zoals we zelf ook behandeld willen worden.

We zijn vriendelijk en beleefd. We praten niet achter iemands rug over hem of haar. Ook respecteren we dat we niet allemaal hetzelfde zijn. Discriminatie en seksisme zijn onacceptabel. We komen afspraken na, zowel met klanten en relaties als met collega's. We spreken elkaar aan op ongewenst of niet integer gedrag, ook als dat niet gemakkelijk is. We blijven met elkaar in gesprek.

Zakelijke relaties

We nemen geen (dure) geschenken en uitnodigingen aan. Maar wat is duur? Voor de een is dat 50 euro, voor de ander ligt de grens wellicht bij 25 euro. Het is moeilijk om hier een bedrag aan te koppelen. Want als we 50 euro goedvinden, hoe vaak mag dat dan? Eén keer in het jaar of elke week, als het 'maar' 50 euro is? We verwachten van je dat je daar een integere beslissing in neemt. Een pen meenemen als geschenk na een cursus of beurs is geen probleem. Maar een horloge is al een ander verhaal. Geschenken voegen niets toe aan de goede werkrelatie die we met aannemers en leveranciers nastreven, ze scheppen hoogstens verwachtingen. Voor uitnodigingen voor diners en borrels e.d. geldt hetzelfde. Twijfelen we over een uitnodiging en lijkt het zinvol om mee te gaan, dan overleggen we eerst met de leidinggevende en/of een collega. We hanteren hierbij een gezonde verhouding tussen werk en plezier. Is het meer plezier dan werk? Dan gaan we niet. Een handige controlevraag is ook: durf ik het aan anderen te vertellen? Komt een leverancier een taart afleveren of een doos oliebollen (bedoeld voor de gehele organisatie) ter afsluiting van bijvoorbeeld een project, dan is dat geen probleem. Zo lang het maar op kantoor blijft en gedeeld wordt met collega's. Blijven er onverhoopt toch 'echte' geschenken op kantoor? Dan verloten we deze onder het personeel of we geven het af in de kantine.

Belangen en nevenfuncties

Je doet opgave van al je (financiële) belangen in bedrijven en instellingen waarmee l'escaut zakendoet of gaat doen. Dit geldt nadrukkelijk ook voor belangen in de vorm van familie, vrienden en bekenden die bij de zakelijke relatie een invloedrijke positie bekleden (in het algemeen een leidinggevende functie). Ook tussentijdse ontstane en in de toekomst nog te ontstane belangen dienen te worden gemeld.

Bij contacten in de privésfeer met (zakelijke) relaties van l'escaut, gaan we uit van je eigen verantwoordelijkheid. Bij voorkeur doen we geen zaken in de privésfeer met zakelijke relaties. Als het niet anders kan, vragen we je om de klus die het bedrijf voor jou gaat doen te melden bij je leidinggevende.

Voor het vervullen van (betaalde) nevenfuncties en/of oprichten van een eigen bedrijf gelden de regels uit de Cao Woondiensten. Schriftelijke toestemming vooraf staat daarbij altijd centraal. l'escaut waardeert het dat je bestuurlijke functies vervult in maatschappelijke organisaties, zoals zorgorganisaties. Tegelijkertijd beseffen we dat deze kunnen leiden tot tegenstrijdige belangen. Hierin biedt 'goedkeuring vooraf' de oplossing. Mocht de strijdigheid van belangen pas aan de orde komen nadat de betreffende bestuurlijke functie is aanvaard, dan treed je, op eerste verzoek van de directie, terug uit deze nevenfunctie.

Relatie met huurder

Het spreekt voor zich dat we vriendelijk en respectvol met onze klanten (en elkaar) omgaan. We houden de relatie met de klant wel zakelijk. We voeren ons werk zo goed mogelijk uit en ontvangen hiervoor van de klant geen fooi. En vraagt de klant ons om een gunst, dan denken we hier goed over na. Een extra klus uitvoeren kan klantvriendelijk zijn, maar hoeveel tijd gaat het kosten en zijn er andere huurders die dit dan ook verwachten? En loopt l'escaut een risico? Je maakt de afweging hierover zelf en bespreekt het bij twijfel met je leidinggevende. Je laat je zeker niet betalen door een huurder voor een extra klus, niet binnen en niet buiten werktijd.

Bedrijfsmiddelen

Bedrijfsmiddelen zoals kopieermachines, gereedschap, meubilair e.d. zijn niet bestemd voor privégebruik. Een enkele keer een kopietje maken kan natuurlijk wel en als je thuis iets te klussen hebt is het mogelijk daarvoor gereedschap van l'escaut te gebruiken. Met gereedschap van l'escaut bij vrienden of bekenden klussen is niet de bedoeling en ook niet de statafels uit de kantine mee naar huis nemen voor een feestje thuis. Als bedrijfseigendommen kapotgaan of je vergeet ze de volgende dag weer mee te nemen naar het werk, dan neem je jouw verantwoordelijkheid en los je het op. Bedrijfsmiddelen die je wel kunt gebruiken, zijn benoemd in de Personeelswijzer. Voor het gebruik van telefoon en andere apparaten verwijzen we naar de getekende gebruikersovereenkomsten.

Inkoop, aanbesteding en projectontwikkeling

We hanteren voor inkoop, aanbesteding en projectontwikkeling duidelijke procesbeschrijvingen, richtlijnen en standaard-documenten, zoals het gunningsdocument. Verder worden grote investeringen volgens een procuratie- en autorisatieschema geaccordeerd.

Woningtoewijzing

Uit oogpunt van transparantie en eerlijkheid wijzen we vrijgekomen woningen niet zomaar toe. Bij de afspraken die hierover zijn gemaakt voor de sociale huurwoningen in Zeeland is een toewijzingssysteem ingevoerd. Wij houden ons hieraan. Woningtoewijzingen aan medewerkers worden jaarlijks gemeld in het managementoverleg. Zo checken we of dit integer is verlopen.

Koopwoningen

l'escout verkoopt alleen bestaande woningen en doet dat via de makelaar. Werken bij l'escout levert ons hierbij geen voordeel op. Wij genieten geen voorrang en krijgen geen korting. Bij bestaande bouw betalen we gewoon de marktprijs, bepaald door een onafhankelijke makelaar.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Doen wij als corporatie nog 'waarvoor wij in basis bestaan'? Nemen we op (corporate) niveau de juiste beslissingen? En dragen we bij aan datgene wat als missie, visie en doelstellingen zijn omschreven in het meest recente ondernemingsplan? We toetsen grote beslissingen aan deze kaders. Vooral grote investeringen worden zorgvuldig gecheckt en tegen het licht gehouden van onze strategische doelstellingen. We houden samen met managementteam en raad van commissarissen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid in het oog.

Gewenst en ongewenst gedrag

Voor l'escaut woonservice is iedere vorm van ongewenst gedrag onacceptabel. Niet alleen tussen collega's onderling, maar ook richting klanten en andersom. Toch zullen medewerkers en klanten te maken kunnen krijgen met ongewenst gedrag. Het is dan goed om hiervoor procedures en tips ter beschikking te hebben. We onderscheiden hier twee vormen van ongewenst gedrag:

1. Agressief gedrag

De Arbowet verstaat onder agressie alle voorvallen waarbij een werknemer psychisch, verbaal en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

2. Intimidatie, seksuele intimiteiten, discriminatie en pesten

De essentie is dat mensen die geconfronteerd worden met dit gedrag (verbaal of fysiek), al dan niet zo bedoeld, dit als belemmerend of vervelend ervaren. Essentieel hierbij is dat de betrokkene kenbaar maakt hier niet van gediend te zijn. Het gaat er dus niet om hoe het bedoeld is, maar hoe het overkomt.

l'escaut neemt maatregelen als ongewenst gedrag zich voordoet, maar zeker ook preventief. Jij hebt de taak aan je leidinggevende kenbaar te maken wanneer jij je onveilig voelt en/of wanneer je verwacht aan ongewenst gedrag blootgesteld te zullen worden. Jouw leidinggevende kan dan zorgen voor een veilige situatie, begeleiding, het onderzoeken van de situatie en sanctionering van de dader. Daarnaast is het van belang dat je op de hoogte bent van de te volgen procedure bij een dergelijk voorval.

In Bijlage 1 vind je informatie over omgaan met ongewenst gedrag door klanten (huurders). Ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden is voor l'escaut onacceptabel. In de praktijk is het niet altijd eenvoudig om duidelijk te maken dat je van een bepaald gedrag niet gediend bent. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het creëren en in stand houden van een goede werksfeer. Wanneer jouw eigen aanpak bij ongewenst gedrag geen of onvoldoende effect heeft of wanneer je zelf geen actie kan of wil ondernemen, dan kun je het bespreken met je leidinggevende. Als je hierin geen vertrouwen hebt, of het levert onvoldoende op, dan kun je terecht bij de personeelsfunctionaris of de vertrouwenspersoon, zoals aangegeven op intranet. Hij is indien gewenst het aanspreekpunt voor iedereen binnen l'escaut woonservice die te maken heeft (gehad) met ongewenst gedrag en behandelt alles wat besproken wordt vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning en zoekt bij het helpen naar oplossingen. Ook heb je de mogelijkheid een formele klacht in te dienen. In Bijlage 2 vind je de klachtenprocedure. l'escaut woonservice zal zorgen voor een zorgvuldige klachtenafhandeling. Ook als je het gevoel hebt, of weet, dat een collega last heeft van ongewenst gedrag, dan vragen we je dit melden bij je leidinggevende, personeelsfunctionaris of de vertrouwenspersoon. l'escaut voelt zich verantwoordelijk voor jou, als je iets vervelends overkomt tijdens het werk. l'escaut zorgt dan voor (deskundige) begeleiding. Dit kan bijvoorbeeld door een of meerdere gesprekken met de personeelsfunctionaris, maar ook door het inschakelen van deskundigen van de arbodienst.

Borging van integriteit en gewenst gedrag

Integriteit en gewenst gedrag in een professionele organisatie worden ingevuld door de normen en waarden van jou en je collega's en met het voorbeeldgedrag van leidinggevend en andere sleutelfiguren binnen de organisatie, zoals leden van de raad van commissarissen, directeur-bestuurder en leidinggevend.

Werving en selectie

De eerste stap is de integriteit van het personeel. Hoewel volledige zekerheid over integriteit niet is te garanderen, is screening van kandidaten voor een functie bij l'escaut een belangrijke stap. Integriteitsgevoelige functies zijn functies met veel klantcontacten, functies in de bouw en projectontwikkeling, inkoop, financiën en ict. Een basisscreening geldt voor iedereen. Afhankelijk van de gevoeligheid van de functie wordt de screening verder uitgebreid.

Stappen basisscreening:

- onderzoek naar de identiteit van de persoon (paspoort);
- onderzoek naar de echtheid van diploma's;
- actief informatie inwinnen bij vorige werkgever(s);
- bereidheid tot het ondertekenen van de integriteitscode/geheimhoudingsverklaring;
- opvragen verklaring omtrent gedrag.

Eventuele extra stappen bij integriteitgevoelige functies¹. Te denken valt aan:

- onderzoek naar het interne en externe reputatierisico;
- check op de inschrijving in beroepsregisters en/of nevenfuncties;
- betrouwbaarheidsonderzoek naar de achtergrond van een kandidaat.

Waarheidsgetrouwe communicatie en administratie

We zorgen voor een waarheidsgetrouwe communicatie en administratie. We geven een correcte weergave van de werkelijkheid, in onze communicatie en alle administratieve verwerkingen. Dat geldt ook voor interne en externe rapportages, ingediende declaraties en geboekte facturen. Deze maken en verwerken we correct en volgens interne instructies.

¹ Integriteitsgevoelige functies:

- Leden van de raad van commissarissen
- Directeur-bestuurder
- Manager
- Bestuurscontroller
- Coördinator Financiën
- Projectmanager/leiders vastgoed
- Functionarissen in IA/ICT/HRM

Continue aandacht

In de organisatie hebben we doorlopend aandacht voor gedrag en integriteit. In werkoverleg en afdelingsoverleg is integriteit en gedrag een terugkerend onderwerp. Vier keer per jaar brengen leidinggevende of medewerkers een casus in die gezamenlijk in het team wordt besproken. Kan of kon dit wel of niet? Verder wordt eens in de *vier jaar* deze code geëvalueerd en indien nodig aangescherpt onder verantwoordelijkheid van team control.

Integriteit en gedrag in personeelsgesprekken

Integriteit en gedrag borgen we ook in het HRM-beleid, zoals functionerings- en beoordelingsgesprekken. Door een link te leggen tussen deze code en de kerncompetenties kunnen we sturen op integriteit en gewenst gedrag. Tijdens het introductieprogramma van een nieuwe medewerker leggen we mondeling uit hoe bij ons integriteit en gedrag is geregeld. Ten slotte vragen we in het exitgesprek met een vertrekkende medewerker door naar mogelijke redenen voor vertrek die met integriteit of gedrag te maken hebben. Uit het exitgesprek komt geen vertrouwelijke of gevoelige informatie naar buiten.

Monitoring, rapportage en onderhoud

Om er zeker van te zijn dat dit beleid effectief is, houdt team control toezicht op de naleving ervan, voornamelijk door audits. Ook om na te gaan in hoeverre het beleid in de praktijk werkt en of er aanpassingen nodig zijn. HRM houdt bij van welke leveranciers geschenken binnen komen en we informeren leveranciers dat een volgende keer een geschenk niet meer kan worden aangenomen. Een lijst met gebeurtenissen/geschenken, door HRM geregistreerd, ligt ter controle voor in het managementoverleg van januari. We leggen vast in het jaarverslag hoeveel meldingen we binnen hebben gekregen in het kader van gedrag en integriteit, welk onderzoek is gedaan en hoe het is opgelost.

Belangrijke rollen bij borging van integriteit en gedrag

De **bestuurscontroller** heeft een belangrijke rol bij het interne toezicht. De toetsing van de werking van de integriteitsprocessen en –procedures is goed te koppelen aan de normale toezichttaken. De resultaten van controles of interne audits worden gerapporteerd aan de bestuurder.

De rol van de **bestuurder** is cruciaal. De bestuurder geeft consequent het goede voorbeeld in woord en daad. Eerlijkheid, openheid en transparantie zijn daarbij zeer van belang.

Ook **leidinggevenden** laten het goede voorbeeldgedrag zien. Daarnaast coachen en faciliteren zij de organisatie in het goede gedrag en maken zij integriteit en gedrag bespreekbaar. Zij houden zichzelf, en andere collega-leidinggevenden regelmatig een spiegel voor om voldoende scherp te blijven.

Voor de **raad van commissarissen** (RvC) is een belangrijke rol weggelegd bij de bevordering van integriteit. Dit staat los van de integriteit van de RvC als zodanig. De RvC houdt de vinger aan de pols bij het effectief invoeren en uitvoeren van het gedrags- en integriteitsbeleid. Het is essentieel dat bestuur en RvC zelf het goede voorbeeld geven in hun uitingen en gedrag. Voor de RvC en het bestuur onderling moet het vanzelfsprekend zijn om over integriteit te praten en ook intuïtie en gevoel op tafel te kunnen leggen. Het bestuur van de corporatie moet de RvC in staat stellen om toezicht te houden en te toetsen of er aan gewenst gedrag en integriteit wordt gewerkt. De RvC legt over zijn eigen functioneren verantwoording af door te melden of er integriteitskwesties binnen de raad speelden. Ook kan de raad aangeven of er vragen over tegengestelde belangen aan de orde zijn geweest en hoe daarmee is omgegaan.

Last but not least ben **jij** degene die keuzes maakt rond gedrag en integriteit. Kan iets wel of niet? Spreek ik mijn collega of relatie hier wel of niet op aan? Onderneem ik actie? De hoofdregel blijft **bespreek bij twijfel je kwestie met een (betreffende) collega of je manager**. Want alleen als we (mogelijke) incidenten delen en bespreekbaar maken leren we samen en blijft integriteit en gewenst gedrag gewoon.

Speak up! en klokkenluiden

Het is niet uit te sluiten dat er (in- of externe) regels worden overtreden, of dat onze gedragscode wordt geschonden. Uiteraard doen we er vanuit l'escout alles aan om dit te voorkomen, maar als je een overtreding waarneemt of dit vermoedt, vragen we je dit te melden bij een leidinggevende, of bij de externe vertrouwenspersoon. Dit kan zonder dat jouw identiteit in het eventuele verdere traject bekend wordt. Het doen van een dergelijke melding vraagt echter – zeker in de onderzoeksfase – ook om bescherming van degene of degenen waarover de melding gaat. Daarom vragen we ook jou om de privacy van diegene(n) waarover de melding gaat te respecteren.

Te volgen stappen

Voor verreweg de meeste voorvallen in en rond de organisatie waarvan je vindt dat deze besproken moeten worden, ga je naar betreffende collega, coördinator of je leidinggevende. Doe dat, want daar kunnen we samen van leren en gepaste actie ondernemen. Kleine of grote incidenten evalueren helpt ons om een betere organisatie te worden. We hanteren in eerste instantie onderstaande Speak up!-procedure:

- Stap 1
Spreek zelf je collega aan, ook als het een leidinggevende is. Probeer op een rustige manier duidelijk te maken dat wat je vindt van gedrag, ook als dat in jouw ogen echt niet kan.
- Stap 2
Meld het bij de leidinggevende als het incident daar aanleiding toe geeft, wanneer het vertrouwen in een collega ontbreekt, of de veiligheid om het onderling te bespreken er voor jouw gevoel niet is.
- Stap 3
Wanneer je een voorval een aantal keren hebt gemeld en er gebeurt niets mee, ga je naar de leidinggevende van je coördinator of je leidinggevende. Het gaat hierbij om voorvallen die gewoon in de dagelijkse organisatie opgepakt worden.
- Stap 4
Als er onvoldoende gehoor wordt gegeven of bovenstaande stappen passen niet, ga dan naar de aangewezen externe vertrouwenspersoon, zoals genoemd op het intranet. De volgende paragraaf beschrijft de mogelijkheden die de externe vertrouwenspersoon vervolgens heeft.

Pas als je iets ziet waarmee je niet terecht kunt bij je coördinator, je leidinggevende, de directeur/bestuurder of de vertrouwenspersoon, maak je gebruik van de Klokkenluidersregeling. l'escout volgt hiervoor het [model klokkenluidersregeling van Aedes](#) en heeft een eigen versie hiervan op de [website](#). Denk daarbij aan ernstige zaken zoals fraude, geweldpleging en intimidatie. In artikel 1 van deze Aedes-regeling is dit verder toegelicht.

Mogelijkheden externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon bij wie de melding kan worden gedaan is benoemd door de directeur-bestuurder. Alle meldingen die de externe vertrouwenspersoon ontvangt, worden vertrouwelijk behandeld. De externe vertrouwenspersoon heeft de volgende mogelijkheden:

- Advies aan de melder om de melding te bespreken met een leidinggevende of de directeur-bestuurder; de externe vertrouwenspersoon neemt zelf geen actie.
- De externe vertrouwenspersoon neemt zelf contact op met de directeur-bestuurder om de aard van de melding te bespreken en eventuele vervolgspraken te maken. De melder blijft anoniem.
- De externe vertrouwenspersoon neemt contact op met de RvC indien de directeur-bestuurder betrokken is bij de melding. De aard van de melding wordt besproken en eventuele vervolgspraken gemaakt. De melder blijft anoniem.
- De externe vertrouwenspersoon schakelt een externe partij in als de directeur-bestuurder en de RvC betrokken zijn bij de melding. De melder blijft anoniem.

Een fout maken?

Binnen l'escout maken we afspraken met elkaar om te zorgen voor een goede dienstverlening en invulling van onze maatschappelijke functie. In het grijze gebied kan het voorkomen dat het niet goed gaat. Dan bespreken we dit en leren we daarvan. Als een collega (bewust) onvoldoende inhoud geeft aan opgedragen werk of geen gehoor geeft aan redelijke opdrachten en gedragsafspraken kunnen er sancties volgen. We volgen dan de volgende stappen:

- *Stap 1:* Als je in overtreding bent, wordt door je leidinggevende uitgelegd welke instructies gelden. Aangegeven wordt waarom deze instructies opgevolgd moeten worden en welke feiten/verklaringen (van derden) wijzen op een overtreding daarvan.
- *Stap 2:* Je wordt door de leidinggevende nogmaals gevraagd de instructies op te volgen. Er wordt gecheckt of er argumenten zijn waarom je de instructie niet opvolgt.
- *Stap 3:* Er volgt een gesprek waarin je door de leidinggevende gewezen wordt op de geldende regels en welke consequenties er zijn indien je wederom de instructies niet opvolgt. Het gesprek wordt schriftelijk bevestigd. Een kopie hiervan gaat in jouw personeelsdossier.
- *Stap 4:* Dit gesprek geldt als laatste waarschuwing. In dit gesprek wordt verteld dat bij een volgende constatering, dit beschouwd wordt als 'aanhoudend weigeren om redelijke instructies op te volgen' en de sanctie geldt. Naast de leidinggevende is bij dit gesprek ook HRM aanwezig. Dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd en gearhiveerd in het personeelsdossier.
- *Stap 5:* In dit gesprek wordt de sanctie opgelegd. Niet alleen jijzelf bent aanwezig bij dit gesprek, maar ook de directeur/bestuurder, de leidinggevende en HRM. Je wordt ook per aangetekende brief gemotiveerd van het besluit op de hoogte gebracht. Ook deze brief wordt in je personeelsdossier gearhiveerd.

Je hebt altijd het recht gehoord te worden, eventueel bijgestaan door een raadsman of- vrouw. l'escout houdt een geanonimiseerd overzicht bij van toegepaste disciplinaire maatregelen en de overwegingen die daartoe hebben geleid, t.b.v. het managementoverleg van januari.

De organisatie legt jou – gelet op de aard en de ernst van de overtreding en op basis van het advies van HRM, de cao en wettelijke bepalingen – een passende sanctie op. Als er sprake is van ontvangen voordeel, dan kan als bijkomende maatregel teruggave van het voordeel worden opgelegd. De organisatie kan ook besluiten om schade of ontvangen boetes te verhalen op jou.

Ernstige overtredingen kunnen aanleiding zijn om direct stap 4 (laatste waarschuwing) of stap 5 (sanctie) van toepassing te laten zijn. Bij strafbare feiten doen we ook aangifte. In voorkomende gevallen zal een interne commissie, bestaande uit een niet-betrokken MT-lid, een niet-betrokken OR-lid en HRM, de directeur/bestuurder adviseren over de te treffen maatregelen. De directeur/bestuurder beslist.

In geval van niet in deze notitie voorziene zaken c.q. situaties, handelt de directeur/bestuurder conform de algemeen aanvaarbare norm van 'goed werkgeverschap'. De interne commissie zoals hiervoor genoemd adviseert de directeur/bestuurder.

Als een melding betrekking heeft op een lid van de directie loopt e.e.a. via de betrokken voorzitter van de raad van commissarissen.

Bijlage 1 Omgaan met ongewenst gedrag (agressie/intimidatie) van klanten

Algemeen

- Jouw veiligheid gaat boven alles.
- Gebruik alleen in uiterste noodzaak zelf geweld (zelfverdediging).
- Probeer bij een huisbezoek mogelijke vluchtwegen te analyseren en neem je mobiele telefoon mee.
- Zorg dat balie en spreekkamers opgeruimd zijn, voorkom dat er materiaal ligt waarmee kan worden gegooid.
- Zorg ervoor dat je in spreekkamers aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtdeur bereikbaar is en de noodknop kan worden bereikt.
- Wanneer de politie gewaarschuwd moet worden, wordt een leidinggevende direct vrijgemaakt voor de afhandeling van het voorval. Deze blijft ook beschikbaar om de politie te woord te staan.
- Evalueer op een later tijdstip het handelen van medewerk(st)ers die bedreigd zijn.
- Wanneer op voorhand agressie te verwachten is, waarschuw dan je leidinggevende om de beste aanpak door te spreken.
- Voer bij voorkeur dit gesprek of deze klus met twee personen (uit).
- Of schakel collega's in, die op de achtergrond een oogje in het zeil houden.

Tips

- Probeer rustig te blijven en blijf beleefd.
- Laat de cliënt zoveel mogelijk uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat er is gezegd.
- Probeer het gesprek weer op gang te brengen, maar roep hulp in of ga weg als een gesprek te hoog oploopt.

Fysieke agressie, dreigen met wapens, overval

Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden. Vaak is hulp van collega's nodig. De volgende regels gelden in deze situatie:

- Jouw veiligheid gaat boven alles.
- Bel de politie of laat politie waarschuwen.
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.
- Zeg 'alles' toe wat nodig is om je eigen veiligheid te waarborgen. Met andere woorden, geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een woning, toezegging enz.).
- Sluit indien mogelijk de voordeur van het l'escaut-pand af, totdat de politie aanwezig is, zodat geen nieuwe klanten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken raken.
- Waarschuw je direct leidinggevende.
- Help je collega wanneer hij/zij alleen staat in een dergelijke situatie, maar breng de veiligheid van betrokkenen niet in gevaar.

Verbale agressie (frustratie-agressie)

- Laat klant uitrazen (= emotie) en toon begrip, vraag door zodat de klant echt zijn hele verhaal uitgebreid kan vertellen.
- Probeer erachter te komen wat de bron van de agressie is.
- Wanneer een klacht onterecht is, wijs de klager hier dan pas op nadat de emoties zijn geuit.
- Wanneer klachten terecht zijn, maak dan afspraken met de klant en kom deze na (bijvoorbeeld overleg met je leidinggeven over hoe l'escaut dit gaat oplossen).
- Geef duidelijk aan waar de mogelijkheden en onmogelijkheden van l'escaut liggen.
- Probeer na te gaan of de klant doorverwezen kan worden.
- Stuur bij ernstige agressie aanwezige (niet-betrokken) klanten in overleg met de leidinggevende naar huis, met het verzoek een nieuwe afspraak te maken (ten behoeve van hun eigen veiligheid).
- Stel (niet-betrokken) klanten die het agressievoorval hebben meegemaakt gerust.
- Bespreek met je leidinggevende de situatie en de te volgen strategie.

Instrumentele agressie

- Laat de klant zijn/haar verhaal doen.
- Zwicht niet voor zijn/haar agressie tenzij de situatie erg bedreigend is.
- Zeg toe wat wel mogelijk is en zorg dat dit op redelijke termijn wordt uitgevoerd.
- Bespreek met de leidinggevende de situatie en de te volgen strategie.

Willekeurige agressie (drugs, alcohol, geestesziekte)

- Als het mogelijk is, verlaat de spreekkamer of de woning. Wanneer dat niet kan, houd je de cliënt aan de praat tot er hulp is.
- Ga niet in discussie en probeer geen woede op te wekken.
- Sommeer de klant, wanneer er hulp is, het pand te verlaten. Schakel de politie in als hier geen gehoor aan wordt gegeven.
- Bespreek met je leidinggevende de situatie en de te volgen strategie.

Nazorg

- Meld het agressievoorval aan je leidinggevende.
- Alle collega's die met het agressievoorval te maken hebben gehad, worden opgevangen en krijgen de mogelijkheid na te praten op dezelfde dag.
- De directie meldt de huurder schriftelijk dat het gedrag niet door l'escaut wordt geaccepteerd. Eventueel wordt de toegang tot het kantoor ontzegd.
- Samen met jouw leidinggevende bekijk je of professionele begeleiding voor jou noodzakelijk of wenselijk is.
- In overleg met je leidinggevende bepalen jullie of er aangifte moet worden gedaan bij de politie.
- We bieden je praktische hulp in de vorm van vervoer naar huis en/of hulp bij aangifte.
- De direct leidinggevende en naaste collega's besteden extra aandacht aan jou, als je met agressie bent geconfronteerd.
- Voer een evaluatiegesprek met je direct leidinggevende en betrokken collega's om samen te leren voor de toekomst. Neem samen benodigde maatregelen ter voorkoming van herhaling.

Bijlage 2 Klachtenprocedure ongewenst gedrag door collega of leidinggevende

1. Als je last hebt van ongewenst gedrag kun je formeel een klacht indienen bij jouw leidinggevende en/of HRM.
2. Een klacht kun je indienen tot 12 maanden na het incident.
3. Een niet-betrokken MT-lid, een niet-betrokken OR-lid en de beleidsmedewerker personeel en kwaliteitszorg vormen de klachtencommissie.
4. Een klacht wordt in behandeling genomen als je de klacht schriftelijk en gemotiveerd indient met vermelding van de persoon tegen wie de klacht is gericht en een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving geeft van de gebeurtenis(sen) die aanleiding zijn voor de klacht.
5. De klachtencommissie hoort de je zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee weken na indiening van de klacht.
6. Daarna wordt de beklagde gehoord.
7. Van alle gesprekken worden verslagen gemaakt.
8. De klachtencommissie kan ook (andere) relevante betrokkenen horen of informatie inwinnen.
9. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een raadspersoon.
10. De klachtencommissie brengt vertrouwelijk, uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht, een advies uit aan de directeur/bestuurder over de (on)gegrondheid van de klacht en adviseert over de aanpak.
11. De directeur/bestuurder neemt een besluit uiterlijk 3 weken na ontvangst van het advies en besluit dan of en welke sancties en/of maatregelen worden genomen, ook ter voorkoming in de toekomst.