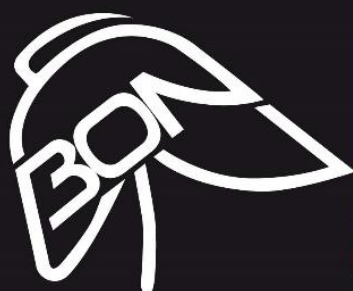


Normen – waarden BON-Holding BV

Omgangsvormen

Integriteit

Privacy



BON-Holding



Beste lezer,

“Is dat nou nodig – zo’n document over omgangsvormen, integriteit en privacy?”
We kennen elkaar toch allemaal.....

We snappen de vraag, en toch vinden we het nodig om – zo beknopt als mogelijk – een paar normen en waarden die we superbelangrijk vinden aan het papier toe te vertrouwen.

Zodat je ze kunt nalezen - en nog belangrijker – kunt naleven.

Zodat we met z’n allen er voor zorgen dat we op een plezierige en veilige manier met elkaar werken.

Zodat je mag zijn wie je bent, zonder dat we daar over (ver)oordelen.

Zodat we elkaar kunnen aanspreken op gedrag dat niet past bij de normen en waarden binnen ons bedrijf.

Mocht je in een situatie terechtkomen dat je een klacht of een incident wilt melden die/dat te maken heeft met hoe we met elkaar omgaan, dan kun je die/dat bespreken met je leidinggevende, of met iemand anders die je vertrouwt.

En; als we er dan toch niet uitkomen met elkaar, of je hebt om een andere reden behoefte aan een neutrale blik, dan kun je gebruik maken van onze externe vertrouwenspersoon, Godelein Wegter of extern beroep instellen bij advocaat Hester Bais. Hun contactgegevens staan op bladzijde 7 en 8 van dit document.

Deze notitie over normen en waarden is gepubliceerd op onze website. Voor de medewerkers van BON-Holding B.V. (hierna BON genoemd) is de notitie na te lezen in Insite.

Iedere deelnemer en lid van het onderwijsteam ontvangt bij de start-bijeenkomst informatie over de normen en waarden binnen BON.

Voor deelnemers aan trainingen wordt hieraan tijdens de veiligheidsbriefing aandacht besteed.

Voor de leesbaarheid van dit stuk is er voor gekozen om bovenstaande mensen aan te duiden als “personen”. De normen en waarden gelden zowel tijdens daadwerkelijke contactmomenten als daarbuiten

Blijf niet rondlopen met gevoelens van angst, boosheid of verdriet. Maak er werk van, gun het jezelf om jouw situatie zo veilig en plezierig mogelijk te maken.

We spreken het vertrouwen uit dat we met dit document bijdragen aan een veilige werk- en leeromgeving.

Namens het MT van BON-Holding BV
Pieter Lodder
- directeur -

Naschrift:

Dit document bevat stukken tekst die zijn ontleend aan voorbeeld reglementen die Van Oss & Partners opstelde.

Inhoudsopgave

Algemeen	blz. 1
Omgangsvormen	blz. 1
Integriteit	blz. 2
Privacy	blz. 4
Klachten, incidenten en storingen	blz. 5
Extern vertrouwenspersoon	blz. 7
Beroep	blz. 8

Algemeen

Deze normen en waarden zijn bedoeld om een kader te scheppen voor een goed, veilig en stimulerend werk- en studieklimaat binnen BON. Deze gedragscode is ook van toepassing op externe locaties waar namens BON opleidingen en trainingen worden gegeven en op mensen in de flexibele schil die door BON ingeschakeld worden.

Het doel van het opstellen van de normen en waarden is dat alle personen op respectvolle wijze met elkaar omgaan. Daarbij zijn 3 onderwerpen te benoemen:

1. Omgangsvormen
2. Integriteit
3. Privacy

Wederzijdse acceptatie en wederzijds vertrouwen zijn daarbij belangrijke waarden.

Bij BON:

- gaan we op een correcte en respectvolle wijze met elkaar om.
- maken we geen verschil in personen, ongeacht hun etnische of nationale herkomst, godsdienstige overtuiging, geslacht, seksuele voorkeur of handicap.
- hechten we grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Omgangsvormen

Begripsbepaling

Grofweg onderscheiden we twee omgangsvormen:

Goede omgangsvormen:

- Zijn omgangsvormen die in het algemeen als wenselijk dan wel passend worden beschouwd.

Ongewenst gedrag:

- Zijn omgangsvormen die in het algemeen als onwenselijk dan wel onfatsoenlijk worden beschouwd. Tot ongewenst gedrag worden (onder meer) gerekend (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Wat verstaat BON onder:

Seksuele intimidatie

- Alle uitingen in taal of gedrag met een seksuele ondertoon of betekenis die als doel of gevolg hebben dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast. Dit geldt in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Agressie en geweld

- Voorvallen waarbij een persoon op de werkvloer, tijdens een opleiding of training, psychisch, verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Pesten

- Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere personen, gericht tegen een andere persoon/personen bij opleidingen en trainingen die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag.

Discriminatie

(sinds 1 augustus 2009 valt seksuele intimidatie onder discriminatie)

- Alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van bijvoorbeeld godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, hetero- of homoseksuele gerichtheid, handicap of chronische ziekte.

Hoe ziet BON de goede omgangsvormen voor zich in de praktijk?

- Medewerkers van (en ingeschakeld door) BON houden zich aan bovenstaande goede omgangsvormen.
- Van mensen die betrokken zijn bij de begeleiding van cursisten/ deelnemers en van de medewerkers van BON wordt verwacht dat zij een voorbeeldfunctie vervullen.
 - Zij nemen de nodige afstand in acht in hun betrekkingen met individuele cursisten/deelnemers en houden deze betrekkingen zakelijk.
 - Zij maken geen misbruik van de (vertrouwens)-relatie die tussen hen en deelnemers bestaat
 - Zij dragen bij aan een positief imago van BON in houding, uiterlijk en gedrag
 - Zij gaan correct gekleed en dragen een uniform zodanig dat deze geen afbreuk doet aan zijn of haar positie
 - Zij vermijden omgang met mensen, verenigingen of groepen die een negatief imago voor BON kunnen hebben.
 - Zij gaan voorzichtig om met verstrekte middelen
- Cursisten/deelnemers tonen respect voor de begeleiders van opleidingen en trainingen, voor de medewerkers van BON en voor elkaar.
- Op al onze opleidings- en trainingslocaties geldt een zero tolerance beleid voor wat betreft alcohol en drugs. Bij constatering van drank- of drugsgebruik wordt een deelnemer of cursist onmiddellijk de toegang tot de terreinen en opleidingen ontzegd.

Integriteit

Wat is integer handelen eigenlijk?

Als je integer handelt, dan:

- Stel je het belang van de organisatie voor op je eigen belang, of het belang van derden
- Houd je je aan algemene regels en omgangsvormen die gelden binnen BON en zoals we die in Nederland kennen.
- Houd je je aan de Nederlandse wet.
- Blijf je trouw aan gemaakte afspraken en kom je gewekte verwachtingen na
- Respecteer je bevoegdheden die zijn verstrekt, volg je aanwijzingen op en leg je verantwoording af over je functioneren
- Tast je het gezag van leidinggevendenden niet aan
- Schaad je de belangen en het imago van het bedrijf niet

Ik vermoed dat ik iets heb gezien of gehoord dat niet door de beugel kan, wat moet ik doen?

Je kunt:

- degene van wie je vermoedt dat hij of zij iets doet er zelf op aanspreken of het vermoeden uitspreken bij je leidinggevende
- de vertrouwenspersoon benaderen
- het vermoeden bespreken met de afdeling Advies van het *Huis voor Klokkenuiders*.
- het vermoeden melden bij de directeur
- het vermoeden anoniem melden bij de Nationale Ombudsman en bij Meldpunt Misdaad Anoniem.

Huis voor de Klokkenuiders

De “Wet Huis voor Klokkenuiders” is per 1 juli 2016 in werking getreden. Deze wet houdt, in het kort in:

- De wet regelt de mogelijkheden en bescherming van werknemers die een misstand willen melden.
- Geldt voor werknemers en werkgevers. Een werkgever is volgens de wet niet alleen iemand die mensen in loondienst heeft. Iedereen die arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten is werkgever. Een werknemer is iemand die nu arbeid verricht of in het verleden heeft verricht, bijvoorbeeld vóór het pensioen of in een vorige baan. Als ambtenaar of in het bedrijfsleven, met of zonder arbeidscontract. Dus óók mensen uit de flexibele schil en stagiairs.
- Een werknemer kan een melding doen als hij denkt dat er sprake is van een misstand binnen de organisatie waar hij werkt of heeft gewerkt. Hij kan ook een melding doen over misstand bij een organisatie waarmee hij in aanraking is gekomen via zijn werk. De melder moet dan wel zelf iets weten of bemerkt hebben. Iets melden op basis van geruchten of verhalen van anderen, kan niet.
- Een melding moet betrekking hebben op een misstand met een maatschappelijk belang:
 - schending van een wettelijk voorschrift
 - gevaar voor de volksgezondheid
 - gevaar voor de veiligheid van personen
 - gevaar voor de aantasting van het milieu
 - gevaar voor het goed functioneren van overheidsorganisatie of bedrijf als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten
- De werkgever mag de werknemer niet benadelen omdat hij een melding gedaan heeft. De werknemer moet de melding wel op de juiste manier gedaan hebben. Benadeling kan zijn ontslag, maar ook overplaatsing tegen je zin, het weigeren van een promotie of pesten.
- Een werknemer kan bij het Huis voor Klokkenuiders advies krijgen als hij een misstand vermoedt die werk gerelateerd is. Het advies is gratis, onafhankelijk en vertrouwelijk.
- Een werknemer moet in principe eerst een interne melding doen bij zijn werkgever. Als die melding niet of niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan hij een melding doen bij een externe instantie. Dit is meestal een inspectie of toezichthouder. In sommige gevallen kan hij ook bij de afdeling [Onderzoek van het Huis voor klokkenuiders](#) een verzoek tot het doen van onderzoek indienen.
- Bij het Huis voor Klokkenuiders werken adviseurs en onderzoekers. Adviseurs zijn nooit betrokken bij onderzoek. Ze geven alleen informatie over hun adviezen aan de onderzoekers als de klokkenuider dat zelf wil. Omgekeerd geven onderzoekers nooit een advies aan klokkenuiders. Ze zijn ook niet betrokken bij de adviezen die adviseurs geven.

Aannemen van giften en/of geschenken

- Voor alle giften en diensten geldt dat zij een dienst niet mogen schaden.
- Een medewerker mag – zonder overleg of melding bij de leidinggevende – een geschenk of dienst met een waarde van maximaal € 50,00 accepteren.
- Krijgt een medewerker een geschenk of dienst aangeboden met een hogere waarde dan € 50,00 dan beslist het afdelingshoofd of hij of zij dit geschenk of deze dienst mag accepteren.
- Besloten kan worden geschenken in de afdeling of het bedrijf in te brengen, voor algemeen gebruik of om te verloten. Voor geschenken met een waarde tot € 50,00 ligt het besluit hiervoor bij de ontvangende medewerker. Voor geschenken met een hogere waarde beslist het afdelingshoofd.
- Geschenken die aan het bedrijf gegeven worden mogen tot een bedrag van € 500,00 door een afdelingshoofd worden geaccepteerd. Boven dit bedrag beslist en ontvangt het MT.
- Geschenken mogen nooit op het huisadres worden ontvangen;
- Leveranciers worden hier, voor zover nodig, per brief op gewezen;
- Uitstapjes, reizen, diners, lunches e.d. worden in principe niet bekostigd door derden. Gemaakte kosten kunnen conform de geldende regels bij BON worden gedeclareerd;
- Uitnodigingen worden altijd besproken met het afdelingshoofd. Zodoende kan in alle openheid worden bepaald of een uitnodiging kan worden geaccepteerd.

Dat is heel algemeen, en als we het meer naar BON toeschrijven?

We verwachten van je dat je altijd handelt in het belang van onze organisatie. Wees betrouwbaar, kom afspraken na, heb respect voor elkaar en ondermijn geen besluiten die door MT of bestuur zijn genomen. Als er sprake is van (het vermoeden van) een strafbaar feit, dan volgt aangifte bij de politie.

Privacy

Wat wordt er bedoeld met privacy?

Heel kort gezegd: met deze paragraaf regelen we dat wij zorgvuldig en vertrouwelijk met informatie van personen omgaan, en dat wij ook verwachten dat deze personen dat met informatie doen die zij van ons krijgen. Hoe we omgaan met privacy gevoelige informatie is vastgelegd in een wet: de wet bescherming persoonsgegevens (<http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2017-03-10>)

Dat is heel algemeen, wat zijn praktische voorbeelden?

- Wij delen geen persoonlijke informatie die we van jou hebben met derden zonder dat we jouw toestemming daarvoor hebben gevraagd. Als voorbeeld noemen we de deelnemerslijsten aan opleidingen waarop jouw contactgegevens staan. Op deze lijst geef je akkoord als wij jouw informatie mogen delen met de CI en/of mede klasgenoten.
- Onze servers zijn scherp beveiligd tegen hacken en andere indringers
- Wij verwachten van je dat je geen informatie van ons deelt met derden, of deze informatie gebruikt voor eigen gewin (integriteit komt hier ook weer om de hoek). Als je bijvoorbeeld door ons beschikbaar gesteld lesmateriaal wilt gebruiken voor andere doeleinden dan lesgeven voor BON, dan willen we graag dat je dat met ons overlegt.

Klachten, incidenten en storingen/reparaties

Er gebeurt een incident, er gaat iets stuk, of je hebt een klacht.....waar kun je terecht?

Het is altijd vervelend als je een incident meemaakt, of dat materieel of materiaal kapot gaat. Ook wil je graag dat jouw klacht serieus wordt behandeld.

Wij willen graag leren van incidenten, storingen en klachten. Dit om – daar waar het mogelijk is – te voorkomen dat een soortgelijke situatie nogmaals ontstaat.

Onderstaand beschrijven we wat wij al hebben geregeld m.b.t. incidenten, storingen en klachten en krijg je contactinformatie van functionarissen die je verder kunnen helpen.

Het maakt daarbij niet uit of je medewerker, deelnemer/cursist, instructeur, beheerder, of een andere functie bekleedt.

Incidenten

Wat is een incident?

Een incident is een voorval waarbij lichamelijk of psychisch letsel ontstaat, of schade aan (persoonlijke) eigendommen.

Hoe meld ik een incident?

Er zijn – grofweg – twee mogelijkheden:

1. Het incident gebeurt op een externe locatie tijdens een door ons georganiseerde opleiding of oefening.
2. Het incident gebeurt op onze eigen oefenlocatie in Zuidbroek en Wijster.

Ad. 1:

De CI zal een formulier *ALG01 Meldformulier incident en (bijna) ongevallen invullen*. Je krijgt het formulier ter ondertekening aangeboden. De CI verstuurt het formulier aan de coördinator oefenen. Die neemt het incident in behandeling.

Ad. 2:

Een functionaris van ons vult een formulier in: *ALG01 Meldformulier incident en (bijna) ongevallen*.

Je krijgt het formulier ter ondertekening aangeboden. Het formulier wordt daarna in behandeling genomen door de coördinator oefencentrum

Storing

Wat is een storing?

Als er materiaal of materieel kapot gaat, of er ontstaat schade aan één van onze objecten, dan spreken we van een storing.

Hoe meld ik een storing?

Voor het melden van een storing maak je gebruik van het document “Meldformulier storing” *ALG02 Meldformulier reparatie* verkrijgbaar bij de beheerder van dienst. Na het invullen lever je het formulier in bij de beheerder van dienst.

Klachten

Wat is een klacht?

Een klacht kun je hebben als er tijdens jouw training, opleiding of werkzaamheden zaken anders gaan dan je je had voorgesteld. Je bent ontevreden, je voelt je onheus bejegend, je vindt dat je niet wordt gehoord.

Hoe meld ik een klacht?

Als je een klacht hebt over onze organisatie, dan kun je die indienen via het klachtenformulier op onze website of via het klachtenformulier dat verkrijgbaar is bij de beheerder van dienst.

ALG03 Meldformulier Klachten

Anoniem

Je kunt er voor kiezen om jouw klacht anoniem te melden. Er is één groot nadeel aan het anoniem melden van klachten of incidenten: wij kunnen geen contact met elkaar hebben om de situatie te bespreken en jou eventueel hulp of ondersteuning aan te bieden.

Daarom willen we je met klem vragen om, als je een klacht of incident anoniem wilt melden, dit te doen bij onze externe vertrouwenspersoon. Alles wat je met haar bespreekt wordt opgepakt op een niet naar indiener te herleiden wijze.

Termijn van afhandeling

Het spreekt voor zich dat zaken die spoed eisen direct worden opgepakt. Je kunt daarbij denken aan ernstig letsel, of storingen die zo ernstig zijn aan materiaal/materieel of objecten dat er niet meer veilig kan worden geoefend.

Voor alle overige zaken geldt dat de afhandeling maximaal drie maanden duurt. In die periode is er contact tussen belanghebbenden en onze organisatie.

Extern vertrouwenspersoon

Vanaf 1 april 2017 heeft BON een extern vertrouwenspersoon. Je kunt bij haar terecht als je tegen iets aanloopt waarvan je niet weet hoe je er mee om moet gaan.

Wie is Godelein?

Al vele jaren werkzaam als gecertificeerd vertrouwenspersoon en vanaf dit voorjaar als Extern Vertrouwenspersoon voor alle medewerkers, de cursisten, deelnemers aan trainingen en de flexibele schil van BON

Eigenaar van ergo-enzo, van oorsprong HBO-Verpleegkundige en mensgericht coach, gespecialiseerd in werkhouding en tilbelasting.

Dus, ik kan me heel goed verplaatsen in jullie zware mentale en fysieke arbeidsomstandigheden.



Waarmee kun je bij mij terecht?

Bij de Vertrouwenspersoon kun je terecht als je er alleen niet meer uitkomt of van mening bent dat je probleem niet in eerste instantie met je leidinggevende of met collega's kan worden opgelost.

Medewerkers die over ongewenste omgangsvormen en/of organisatie misstanden (integriteit) in vertrouwen willen praten met een onafhankelijk persoon, die luistert naar hun verhaal, mogelijkheden en consequenties met je bespreekt en waarbij jij zelf bepaalt wat en of er vervolgstappen gemaakt worden, die kunnen bij mij terecht.

Hoe kom ik in contact met haar?

Ik ben bereikbaar telefonisch en per mail en reageer binnen een dag.

Contactgegevens:

Mail gwegter@ziggo.nl

Telefoon 06 52 10 66 12

Achtergrondinfo www.ergo-enzo.nl

Beroep

We gaan er van uit dat we er met:

- Deze beschrijving van normen en waarden
- De handleiding hoe je een klacht of een incident meldt
- De namen en contactgegevens waar je terecht kunt als je iets wilt bespreken
- De wijze waarop BON zorgvuldig en adequaat jouw klacht(en) of een gemeld incident in behandeling neemt

altijd in onderling overleg uit zullen komen.

En als dat niet lukt?

Dat vindt BON heel vervelend. Daarom heeft BON voor situaties waarin het uiteindelijk toch niet lukt om samen tot een – voor jou - bevredigende oplossing te komen een externe beroepsmogelijkheid gecreëerd. BON vindt het namelijk belangrijk dat iedereen die een klacht Bij BON heeft ingediend op het gebied van omgangsvormen, integriteit of privacy dan wel een incident bij BON heeft gemeld, serieus wordt gehoord en dat er zoveel als mogelijk een adequate en voor alle partijen bevredigende oplossing tot stand komt.

Gebruikmaken van de externe beroepsregeling is gratis. De contactpersoon is onafhankelijk en gaat strikt vertrouwelijk met de informatie om.

De contactgegevens zijn:
BAIS Legal B.V.



Contactpersoon: Hester Bais
Frederik van Blankenheimstraat 14
3817 AG Amersfoort
Tel. 06 30719217
Mail: hester.bais@baislegal.nl

Wat kun je verwachten van de externe beroepsprocedure?

- Je neemt contact op met Hester Bais, dat kan per mail of telefonisch
- Hester maakt een afspraak en bespreekt (vertrouwelijk) de casus met jou. Indien nodig, en alleen met jouw instemming, vraagt zij het dossier op bij BON en past wederhoor toe.
- Alle informatie wordt door haar gewogen en ze adviseert jou over mogelijke vervolgstappen.
- Indien het klacht of geschil betreft waar naar het oordeel van Hester een externe (juridische) opinie voor nodig is, dan kan daar door Hester Bais opdracht toe worden gegeven.
- Op basis van het onderzoek (en eventuele externe opinie) brengt Hester een advies aan jou uit. Jij beslist wat je met het advies doet en koppelt dat aan haar terug
- Met jouw instemming zal Hester het besluit delen met BON en brengt het daarmee samenhangend vervolgtraject als een bindend advies aan BON uit.
- Als de bindende conclusie luidt dat BON (schade)vergoeding aan jou moet betalen, dan dient deze wel gedekt te worden door de verzekering en is deze gelimiteerd tot het maximum verzekerde bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van BON kan uitkeren
- Alle kosten die Hester maakt voor het onderzoek worden betaald door BON