

# Modelgedragscode CAO

## Wsw

Model voor een gedragscode die is ontwikkeld door sociale partners van de Collectieve arbeidsovereenkomst voor de sociale werkvoorziening



30 mei 2007

ABVAKABO FNV  
CNV Publieke Zaak  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

## Bronvermelding

Bij het opstellen van de teksten is gebruik gemaakt van de teksten uit de codes van de Haeghe Groep, NLW Groep, Pantar, Weener Groep en van Pauw bedrijven



30 mei 2007

ABVAKABO FNV  
CNV Publieke Zaak  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

# Inleiding

Voor u ligt de modelgedragscode zoals die is ontwikkeld door sociale partners van de CAO Wsw in het kader van de afspraak die in de CAO is gemaakt.

Het gaat hierbij om het aan de orde stellen van gewenst gedrag binnen de sociale werkvoorziening.

## Modelgedragscode en suggesties

Wij willen u hiermee graag ondersteunen bij het opstellen van uw eigen gedragscode. Daarom bieden wij u een modelgedragscode aan en hebben wij een beschrijving gemaakt van manieren waarop u hier als bedrijf mee aan de slag kunt gaan. Dit materiaal is tot stand gekomen door inzet van een aantal SW bedrijven en vertegenwoordigers van de vakbonden en werkgevers.

## Ervaringen uit de praktijk

Bij de inventarisatie bij SW bedrijven naar dit onderwerp is gebleken dat een groot aantal SW bedrijven in het verleden of recent bezig is geweest met het ontwikkelen en implementeren van een gedragscode.

Veelal onder diverse namen zoals gedragscode gewenst gedrag, normen en waarden, zo zijn onze manieren of andere benamingen. Ook krijgen we vragen van bedrijven op welke wijze ze aan de slag kunnen gaan met het ontwikkelen van een gedragscode of die zich afvragen hoe ze het onderwerp op een goede manier aan de orde kunnen blijven stellen.

## Op uw eigen wijze

Dat betekent ook dat het van groot belang is dat u binnen uw eigen bedrijf die stijl en inhoud zoekt die bij de cultuur en wijze van communiceren in uw bedrijf past.

De modelgedragscode geeft u houvast om te weten over welke onderwerpen het gaat en op welke wijze u deze kunt beschrijven. U bent volledig vrij om uw eigen invulling te maken van de gedragscode en de wijze waarop u dit in uw bedrijf aan de orde stelt.

Naast de modelgedragscode vindt u daarom ook suggesties die u hierbij kunt gebruiken. Deze zijn gebaseerd op werkwijzen bij een aantal collega bedrijven.

## Presentatie

Tijdens de bijeenkomst wordt materiaal nader bij u geïntroduceerd waarin het ontwikkelen van een gedragscode en het werken met de gedragscode wordt toegelicht.

Een aantal bedrijven, die mee hebben gedaan met het ontwikkelen van deze gedragscode, hebben verteld en laten zien hoe zij met de onderwerpen omgaan in hun bedrijf.

U heeft kennis kunnen maken met hun materiaal en met ander ondersteunend materiaal om de onderwerpen aan de orde te stellen in uw bedrijf

Wij hopen dat u hierdoor geïnspireerd wordt en voldoende handvatten hebt gekregen tijdens de presentatie om zelf aan de slag te gaan.

30 mei 2007

ABVAKABO FNV  
CNV Publieke Zaak  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



# Modelgedragscode CAO Wsw

## Inleiding

Met plezier naar het werk gaan is belangrijk. Samen zijn we verantwoordelijk voor een goede sfeer en de manier waarop we met elkaar omgaan. Daarom is het van belang dat duidelijk is welk gedrag wel en welk gedrag niet aanvaardbaar is binnen (naam bedrijf).

Deze gedragscode heeft de bedoeling iedereen bewust te maken van zijn verantwoordelijkheid voor zijn/haar gedrag.

## Respect

Respect hebben voor elkaar betekent dat je elkaar accepteert en dat je storend gedrag met elkaar bespreekt. Het betekent ook dat je niemand buitensluit en dat je niemand negeert. Daarnaast accepteer je dat een collega een andere mening kan hebben.

Veel mensen vinden het fijn om gegroet te worden. Het is ook belangrijk belangstelling te tonen voor elkaar, je collega's de tijd te geven hun verhaal te vertellen en ze ook te laten uitspreken. Je toont respect voor elkaar als je beleefd bent. Dat betekent ook dat je de ander in zijn waarde laat en hem of haar niet uitlacht. Je kan wel met elkaar lachen, maar je lacht niet om elkaar, want dat kan voor die ander heel vervelend zijn. Complimenten zijn niet alleen leuk om te krijgen maar ook om te geven. Als je hard hebt gewerkt, krijg je een compliment van je leidinggevende. Je kunt ook zelf complimenten geven aan een collega die iets goed heeft gedaan.

Groet elkaar wanneer je binnenkomt

- Toon belangstelling voor elkaar
- Geef eens een complimentje als een collega iets goed heeft gedaan
- Laat de ander in zijn waarde
- Luister naar kritiek, je kunt er van leren
- Lach elkaar niet uit
- Zorg dat collega's geen last van je hebben
- Probeer begrip te hebben voor elkaar
- Zorg dat je gezicht en ogen niet bedekt zijn

## Pesten treiteren

Iedereen moet zich prettig en veilig voelen op het werk. Daarom pesten en treiteren we elkaar niet. Wie gepest wordt, voelt zich niet meer prettig op het werk, wordt bang en voelt zich onzeker. Plagen kan één keer leuk zijn. Maar als het vaker gebeurt kan het heel vervelend worden. Dan is het pesten. Een opmerking kan grappig zijn, maar soms kan je er mensen mee kwetsen. Dan is het niet leuk meer. Pesten en treiteren, maar ook roddelen, bederven iemands plezier in het werk.

- Stop met plagen als je merkt dat iemand het niet leuk vindt
- Spreek elkaar aan op pest- of roddelgedrag
- Ga naar je leidinggevende als je er samen niet uitkomt

## Agressie

Iedereen wordt wel eens boos. Dat kan ook op het werk gebeuren. Maar slaan, schoppen, stompen of met spullen gooien moet je niet doen. Het is ook niet de bedoeling dat je iemand uitscheldt of bedreigt. Een grote mond lost niets op. Het bezit of het gebruik van (steek)wapens wordt absoluut niet getolereerd. Het is ongewenst dat je collega's intimideert. Dat betekent dat je anderen niet mag dwingen om dingen te doen die ze eigenlijk niet willen doen, zoals geld lenen.

- Blijf rustig ook als je kwaad bent
- Maak geen ruzie maar praat een meningsverschil uit
- Ga naar je leidinggevende als je er samen niet uit komt
- Ga naar je leidinggevende als je het gevoel hebt dat je geïntimideerd wordt

## Discriminatie

Mensen zijn niet gelijk aan elkaar. Iedereen is anders, denkt anders en leeft anders. Maar al die verschillende mensen zijn wel gelijkwaardig. Mensen zien er allemaal verschillend uit, dragen niet dezelfde kleding, hebben een verschillende huidskleur, spreken soms een andere taal of hebben een andere godsdienst of levensovertuiging. De prestaties en mogelijkheden van mensen zijn vaak heel verschillend.

Mensen kunnen ook anders zijn doordat zij een handicap hebben of een beperking.

Maar al die verschillende mensen hebben wel recht op een gelijkwaardige behandeling. Mannen en vrouwen hebben dezelfde rechten en plichten.

- Maak geen onderscheid als het gaat om godsdienst, levensovertuiging, huidskleur, seksuele geaardheid, culturele achtergrond, nationaliteit of handicap of beperking
- Toon belangstelling en vraag eens iets over die andere godsdienst of cultuur aan je collega
- Probeer elkaar te begrijpen, ook als je daar extra moeite voor moet doen
- Ga naar je leidinggevende als je last hebt van discriminatie in je omgeving

## Schoon en verzorgd

Het is belangrijk dat je schoon en verzorgd op het werk komt. Dat is niet alleen goed voor jezelf, maar ook prettig voor je collega's. Of iemand schoon is kun je zien of ruiken. Nare luchtjes zijn vervelend voor de collega's die bij je in de buurt werken.

Er verzorgd uitzien betekent ook dat je passende kleding draagt. Er is verschil tussen hoe je naar het strand of naar de disco gaat en hoe je op je werk gekleed bent.

- Doe regelmatig schone kleding aan
- Was of douche jezelf elke dag
- Zorg ook voor een frisse adem en poets je tanden
- Kom niet naar het werk zoals je naar het strand of naar de disco gaat

## Veiligheid

Om ervoor te zorgen dat er geen ongelukken gebeuren tijdens het werk is het voor iedereen belangrijk dat we veilig werken. Daarom zijn er veiligheidsvoorschriften bijvoorbeeld voor het gebruik van machines. Houd je daar aan! Het is belangrijk dat je gebruik maakt van beschermende kleding zoals handschoenen of oordopjes als die zijn voorgeschreven. Help collega's eraan te denken dat ze die moeten dragen.

Als je met machines werkt is het belangrijk dat je kleding draagt die je werkzaamheden niet hindert. Het dragen van kledingstukken die erg wijd zijn of losse delen hebben, zoals touwtjes die kunnen vastraken in de machine, kan gevaarlijk zijn. Daarnaast kan het belangrijk zijn dat je lang haar vast draagt, om te voorkomen dat het ergens tussen komt. Ook het dragen van sieraden kan gevaarlijk zijn. Lange kettingen of oorbellen bijvoorbeeld kunnen ergens tussen komen.

Wanneer je werkt met machines of gereedschappen en zware medicijnen gebruikt (met een geel of rood gevaarsetiket), meld dit dan aan je leidinggevende of de bedrijfsarts.

- Houd je aan de veiligheidsvoorschriften
- Meld een onveilige situatie altijd bij je leidinggevende
- Draag de persoonlijke beschermingsmiddelen die voorgeschreven zijn
- Draag kleding die geschikt is voor het werk dat je doet
- Draag lang haar zo nodig vast
- Let erop dat ook sieraden gevaarlijk kunnen zijn bij het werk dat je doet
- Meld je leidinggevende of de bedrijfsarts dat je zware medicijnen gebruikt als je met machines werkt

## Alcohol en drugs

Alcohol en drugs zijn verboden op het werk. Je mag niet onder invloed op je werk verschijnen of alcohol of drugs gebruiken op het werk. Je concentratie wordt daardoor minder, waardoor de veiligheid van jou en je collega's in gevaar komt. Ook de handel in alcohol of drugs op het werk is verboden.

- Zorg dat je niet onder invloed van alcohol of drugs op het werk verschijnt
- Alcohol of drugs mag je niet bij je hebben of gebruiken op het werk
- Je mag niet handelen in drugs op het werk
- Houd je aan het rookbeleid van (naam bedrijf)



## Seksuele intimidatie

Werk is iets anders dan privé. Dat betekent dat er dingen zijn die je op het werk niet doet en thuis misschien wel. Zoals knuffelen en vrijen, een arm om iemand heen slaan, tegen iemand aan gaan staan of iemand zo maar aanraken of aaien.

Een mop vertellen tijdens het werk kan erg leuk zijn, maar schuine moppen, schunnige taal, vieze woorden of gebaren, sekspraatjes of seksblaadjes kunnen niet op het werk. Ook seksuele aandacht voor collega's, opmerkingen over het uiterlijk, fluiten en gluren, of hinderlijk volgen met de ogen is ongewenst gedrag.

Als je een relatie hebt met je collega geldt dat je op het werk collega's bent. Bij elkaar op schoot gaan zitten of knuffelpartijen zijn op het werk niet gepast, ook niet in de pauze.

Het spreekt vanzelf dat je ook niet via sms schunnige taal of vieze woorden stuurt aan collega's. Het bekijken van internetsites waarop porno staat is op het werk niet toegestaan.

- Een hand, een schouderklopje kan, maar daar moet je het bij laten
- Besef dat een collega je misschien wel leuk vindt als collega, maar niet meer dan dat
- Ga naar je leidinggevende als je last hebt van ongewenste aandacht

## Zorgvuldigheid/diefstal

Producten, materialen, gereedschappen, apparaten en machines zijn eigendom, of in beheer van (bedrijfsnaam). Ze mogen dus niet mee naar huis genomen worden. Dat is diefstal. Dat geldt ook voor eigendommen van collega's. De spullen van het bedrijf of van je collega mag je ook niet vernielen. Kortom je moet zorgvuldig omgaan met de spullen die niet van jou zijn. Wil je iets lenen dan moet je daarvoor eerst toestemming vragen aan je leidinggevende. En na gebruik moet je het natuurlijk ook weer teruggeven. Lenen zonder toestemming is diefstal.

Je moet zorgvuldig omgaan met je werktijd. Je bent tenslotte in de eerste plaats op het werk om je taken uit te voeren. Maar het kan voorkomen dat je even iets voor jezelf moet regelen. Bijvoorbeeld de tandarts bellen om een afspraak te maken. Wanneer je dit vooraf tegen je leidinggevende zegt, mag je natuurlijk even bellen. Maar dit is een uitzondering. Normaal gesproken mag je niet privé bellen onder werktijd, ook niet met je mobiele telefoon.

Het gebruik van een computer, e-mail of internet in werktijd is alleen toegestaan voor de uitvoering van je werk en niet voor privé doeleinden. Ga hier dan ook zorgvuldig mee om.

- Blijf van de spullen van een ander af
- Voorkom diefstal en berg je persoonlijke spullen goed op
- Zorg dat je de spullen van een ander niet vernielt
- Neem geen waardevolle spullen mee naar het werk
- Lenen betekent altijd van te voren toestemming vragen
- Geleende spullen geef je natuurlijk na gebruik weer terug
- Zet je privé mobiel uit tijdens werktijd

## Begrip voor elkaar

Niemand is volmaakt. De een heeft een lastige beperking, de ander misschien een onzichtbare handicap. De een heeft al veel werkervaring, de ander komt net kijken op de werkvloer. Kortom niet iedereen kan alles even goed. Daarom is het belangrijk dat we elkaar helpen en samenwerken als dat nodig is. Sommige mensen vinden het moeilijk om hulp te vragen. Wanneer je ziet dat iemand iets moeilijk vindt, kun je vragen of je kan helpen. Oordeel niet te snel over de prestaties van je collega's. Zo houden we de werksfeer prettig.

- Oordeel niet te snel over de prestaties van je collega's
- Vraag en geef hulp als dat even nodig is
- Als je je ergert aan het gedrag van een collega, blijf daar dan niet mee rondlopen, maar bespreek dat met hem of haar
- Zorg ervoor dat je begrijpelijk communiceert met je collega's
- Ga naar je leidinggevende als je er samen niet uit komt

## Ten slotte

In deze (model)gedragscode word je verschillende keren verwezen naar je leidinggevende als je last hebt van ongewenst gedrag en er samen met je collega's niet uitkomt. Het kan natuurlijk zijn, dat het juist je leidinggevende is die ongewenst gedrag vertoont. Als dat het geval is en als het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kun je je het beste wenden tot de vertrouwenspersoon.

# Suggesties voor invoeringsproces van een gedragscode

## Inleiding

Bij drie bedrijven is gevraagd hoe hun gedragscode tot stand is gekomen en op welke manier zij deze hebben ingevoerd in hun organisatie. Hoe is het proces verlopen en hoe kunnen andere sw-bedrijven hier hun voordeel mee doen?

## Opstellen van een gedragscode

- Betrek diverse mensen bij het samenstellen van een gedragscode.
- Laat de code uitreiken door de directie.

## Inhoud en vorm

- Maak gebruik van de modelgedragscode.
- Snijd de gedragscode en presentatie toe op de doelgroep.
- Denk daarbij aan specifieke doelgroepen als slechtzienden en analfabeten.
- Denk bij de vorm aan een boekje met begrijpelijke tekst.
- Maak de onderwerpen herkenbaar door er een tekening of plaatje aan te koppelen.
- Intranet of internet kunnen gebruikt worden om de gedragscode en telefoonnummers van contactpersonen actueel te houden.

## Invoeringsmethode

- Bespreek de deelthema's vanuit centrale thema's als integriteit en respect,
- Leidinggevenden ondersteunen en voorbereiden op de onderwerpen en hoe die besproken kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld d.m.v. workshops.
- Geef als leidinggevende het goede voorbeeld en handel naar de gedragscode.
- Gedragscode per onderwerp bespreken in werkoverleggen.
- Laat iedereen kennismaken met de gedragscode, de huidige werknemers en toekomstige medewerkers.
- Neem de tijd voor de 'campagne' per onderwerp, bijvoorbeeld zes weken.
- Behandel hetzelfde onderwerp voor de hele organisatie in dezelfde periode.
- Voor een overzicht en voortgang van de besprekingen kan een terugkoppeling van de gesprekken aan het MT een bijdrage leveren.
- Ondersteun het invoeren van de gedragscode met veel aandacht. Bijvoorbeeld met posters in de gebouwen, video's en dvd's en flyers en (ansicht)kaarten voor de medewerkers die bij de te bespreken onderwerpen worden uitgedeeld.
- Geef de gedragscode continu de aandacht.
- Geef nieuwe medewerkers bij binnenkomst instructie.
- Bespreek de regels nogmaals in de voorbereiding op detachering.
- Geef als directie het goede voorbeeld.

## Omgaan met ongewenst gedrag

- Maak duidelijk wat niet getolereerd wordt en wat de gevolgen kunnen zijn.
- Maak kenbaar welke (ernstige) gedragingen door de politie worden behandeld.
- Maak bij een gebeurtenis in het begin van het proces een keuze voor vervolging door de politie of interne afhandeling.
- Een sanctiebeleid niet alleen benoemen maar er ook naar handelen.
- Het is van belang dat medewerkers weten waar ze terecht kunnen met hun klachten.
- Maak duidelijk op welke wijze klachten kunnen worden gemeld en hoe die worden behandeld.
- Zorg dat er aandacht is voor de veilige positie van het slachtoffer en zorg dat die positie ook organisatorisch wordt vormgegeven.

## Na invoering

- Evalueer de gedragscode regelmatig.

Voor vragen kunt u contact opnemen met onderstaande personen, die al ervaring hebben opgedaan met de eigen gedragscode.

[Marian Kluijtmans](#)

Haeghe Groep  
Tel.: 070 - 353 33 13  
[m.kluijtmans@haeghegroep.nl](mailto:m.kluijtmans@haeghegroep.nl)

[Jacqueline Poll](#)

NLW Groep  
Tel.: 0478 - 55 23 12  
[J.Poll@nlw.nl](mailto:J.Poll@nlw.nl)

[Greet Boere](#)

PAUW Bedrijven  
Tel.: 030 - 688 28 04  
[g.boere@pauwbedrijven.nl](mailto:g.boere@pauwbedrijven.nl)



