

# Gedragscode

## Serve the City Utrecht

**Evaluatiedatum: mei 2025**

Beste vrijwilliger van Serve the City Utrecht,

Welkom bij Serve the City Utrecht! Leuk dat je als vrijwilliger iets wilt betekenen voor de stad Utrecht en haar bewoners. Serve the City Utrecht (STCU) heeft als doel om hulp en aandacht te bieden aan mensen in Utrecht die weinig of geen netwerk hebben. Hierdoor willen we eenzaamheid terugdringen en individualisering tegengaan. Dit betekent dat we in direct contact staan met hulpontvangers, vrijwilligers en allerlei maatschappelijke organisaties. Hierbij vinden we respect voor de eigenheid, de cultuur en de tradities van de ander erg belangrijk.

Een veilige omgeving waarin we elkaar respectvol bejegenen is hierin essentieel. We hebben daarom afspraken met elkaar gemaakt. Hierdoor is het duidelijk welk gedrag wel en welk gedrag niet past binnen STCU. Deze gedragscode is een helder houvast over hoe we met elkaar om willen gaan. Praat er gerust over met andere vrijwilligers of medewerkers. Heb je vragen over deze gedragscode? Laat het ons weten!

### **Wat is een gedragscode en waarom is het nodig?**

Een gedragscode geeft duidelijkheid over gewenst en ongewenst gedrag van iedere vrijwilliger, medewerker of bestuurslid. De gedragscode is dus bedoeld als richtlijn voor iedereen die bij STCU betrokken is. Wanneer je vrijwilligerswerk doet, is er vaak sprake van een bepaalde machtsongelijkheid tussen jou als vrijwilliger en de hulpontvanger. Je hebt als hulpgever, vaak meer dan je beseft, invloed op het leven van de hulpontvanger. Daarom is het van belang om je bewust te zijn van je gedrag. Een gedragscode helpt hierbij.

### **Open gesprek over omgangsvormen**

Natuurlijk is niet alles in regeltjes te vangen. Niet voor alle situaties en omstandigheden zijn er kant en klare oplossingen. Deze gedragscode geeft richting: de naar ons idee belangrijkste onderwerpen staan beschreven. Het publiceren van deze gedragscode is een aanzet in het gesprek over omgangsvormen binnen de organisatie.

### **Verantwoordelijkheid**

Overal waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Aangezien we vaak hulp geven aan mensen in kwetsbare situaties, kunnen kleine fouten grote gevolgen hebben. Wees daarom alert. Neem als er iets mis gaat je verantwoordelijkheid, wees open en vraag om hulp of begeleiding.

# Artikelen Gedragscode

## Inleiding

STCU vindt de omgang met elkaar belangrijk, waarbij een ieder zich prettig en veilig voelt. Respect voor elkaar, gelijkwaardigheid, integriteit, eerlijkheid en veiligheid vormen hierbij centrale begrippen. Deze begrippen vormen de basis voor de gedragscode die we binnen STCU hanteren. Wij vinden alle vormen van ongelijkwaardige behandeling zoals pesten, machtsmisbruik of discriminerende, racistische, seksistische, (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen ontoelaatbaar. Ook het uitdagen of aanzetten tot deze gedragingen is ontoelaatbaar. In de volgende artikelen wordt dit verder uitgewerkt.

Voor de begrippen werkgever, werknemer, hulpontvanger, hulpbieder, bestuur en andere begrippen die voor deze gedragscode van belang zijn, wordt uitgegaan van de definities in de CAO Sociaal Werk.

## Artikel 1 Definities

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

Elke vorm van (expliciete of impliciete) seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving. Het doel of het gevolg van dit gedrag is dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Onderwerping aan of afwijzing van dergelijke verzoeken of toenaderingspogingen wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van de persoon raken.

Onder agressie wordt verstaan:

Voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werk dat verricht wordt. Hieronder valt dus ook pesten.

Onder discriminatie wordt verstaan:

Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die tot doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt tenietgedaan of aangetast.

De term levensbeschouwing wordt gedefinieerd als een min of meer samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

## Artikel 2 Doel en algemeen uitgangspunt

1. Seksuele intimidatie, agressie en discriminatie op grond van etniciteit, leeftijd, levensbeschouwing, godsdienst, politieke gezindheid, gender identiteit, uiterlijk, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat en handicap worden door STCU als vormen van ongewenst gedrag gezien.
2. STCU neemt het op zich in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.
3. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen vrijwilligersbeleid van STCU en van de professionele houding van vrijwilligers.

### **Artikel 3 Status en reikwijdte**

1. De gedragscode is een invulling van de wettelijke bepalingen omtrent seksuele intimidatie, agressie en discriminatie.
2. De gedragscode geldt voor vrijwilligers en een ieder die binnen STCU werkzaam is.
3. STCU draagt zorg voor bekendmaking van de gedragscode aan vrijwilligers, medewerkers en bestuursleden van STCU.

### **Artikel 4 Arbeidsomstandigheden en werkvloer**

1. De inrichting van de organisatie voldoet aan de wettelijke eisen daaromtrent, in het bijzonder de Arbo-wetgeving, maar is in ieder geval zodanig dat vrijwilligers en medewerkers zich veilig voelen.
2. De omgang tussen bestuurders, medewerkers en vrijwilligers wordt bepaald door respect voor ieders etniciteit, gender, levensbeschouwing, leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.
3. Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk, zijn niet toegestaan.
4. Agressieve handelingen of uitingen zijn niet toegestaan.

### **Artikel 5 Omgaan met vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden of hulpontvangers**

1. De vrijwilliger laat zich bij contacten met andere vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden en hulpontvangers leiden door de gedragsregels in deze gedragscode.
2. De vrijwilliger accepteert geen agressieve gedragingen van vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden of hulpontvangers en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.
3. De vrijwilliger accepteert geen seksuele gedragingen van vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden of hulpontvangers en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.
4. De vrijwilliger accepteert geen discriminerend gedrag van vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden en hulpontvangers en werkt niet mee aan of neemt geen initiatief tot discriminerend gedrag.

### **Artikel 6 Werking naar deelnemers, klanten, bezoekers en derden**

Van derden wordt verwacht dat zij niet in strijd handelen met de in deze gedragscode opgenomen bepalingen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van deze gedragscode worden gewezen.

### **Artikel 7 Toezicht**

Met het toezicht op de naleving van de bepalingen uit deze gedragscode zijn het STCU-bestuur en de medewerkers belast.

### **Artikel 8 Klachten**

In geval van overtreding van de gedragscode kan de vrijwilliger of de hulpontvanger dit signaleren en daarvan melding maken bij de medewerkers van STCU. De medewerker draagt in eerste instantie zorg voor interne afhandeling. Indien hiertoe voor de vrijwilliger aanleiding bestaat kan hij of zij contact opnemen met de vertrouwenspersoon of een klacht indienen. Bij conflict(en) tussen een vrijwilliger en

een medewerker bemiddelt in eerste instantie de teammanager of een bestuurslid van STCU. Ook kan de vertrouwenspersoon hier een rol in spelen.

### **Artikel 9 Evaluatie**

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval één keer per drie jaar wordt deze gedragscode geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

### **Aanhangsel gedragscode | STCU**

#### **De vrijwilliger houdt een zekere afstand tussen de persoonlijke en werksituatie**

1. Er wordt géén geld aangenomen of cadeaus (welke een maximum waarde van €10,- overschrijden) aangenomen van de hulpontvanger. Neem bij twijfel contact op met de coördinatoren.
2. We werken met hulpontvangers in vaak kwetsbare situaties en komen in aanraking met gegevens en zaken die de privacy van de hulpontvanger raken. Als je via STCU aan de slag gaat, zeg je toe discreet te zijn met betrekking tot persoonlijke informatie, ten opzichte van iedereen die niet met de hulp van STCU aan die persoon te maken heeft. Dit betekent dat je informatie over de hulpontvanger niet met derden deelt, tenzij daar uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven. Dit geldt tevens voor het maken van foto- of filmmateriaal en het verspreiden hiervan op sociale media zonder toestemming van de mensen in de foto. Deze bepaling blijft ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk van kracht.