

Gedrags code



voor mensen
zonder papieren

Introductie

Stichting ROS wil een veilige omgeving bieden voor zowel cliënten als medewerkers. Binnen deze omgeving voelt iedereen zich gerespecteerd, gewaardeerd en veilig. Het is belangrijk dat alle werknemers zich hiervoor inzetten. Deze gedragscode biedt daarvoor handvatten over de volgende onderwerpen:

- Werkzaamheden bij ROS
- Wangedrag
- Seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie
- Balans tussen werk en privé
- Ethische kwesties

Deze gedragscode heeft als doeleinde om de cultuur binnen ROS positief te versterken en een gespreksstarter te zijn om specifieke casussen te behandelen. De werkzaamheden bij ROS blijven altijd maatwerk, waardoor er bij iedere gedragscode ruimte voor eigen interpretatie blijft.

Stichting ROS heeft als missie om Rotterdammers zonder geldige verblijfspapieren te helpen vanuit een neutrale positie. Bij alle keuzes die cliënten maken blijft de stichting realistische informatie verschaffen over de mogelijkheden en wordt zinloos procederen afgeraden. Er wordt altijd gestreefd naar zelfredzaamheid en autonomie.

De visie van stichting ROS is iedereen als vrije wereldburgers beschouwen. Iedereen moet zoveel mogelijk controle over hun eigen leven hebben en krijgen, omdat iedereen zelf de beste inschatting kan maken over hun toekomst.

A. Werkzaamheden bij ROS

De normen voor verantwoord gedrag die in dit hoofdstuk uiteen worden gezet, zijn richtlijnen voor de werkzaamheden bij ROS.

Van werknemers/vrijwilligers en vertegenwoordigers van ROS wordt verwacht dat de volgende regels omtrent integriteit nageleefd worden, om een respectvolle, veilige en beschermde omgeving te creëren (en behouden) voor iedereen die ROS dient en onder ROS valt.

Integriteit tijdens werkzaamheden bij ROS

Bij ROS respecteert iedereen de ethiek en veelzijdigheid van het werk. Dit betekent dat alle werknemers er altijd naar moeten streven om te handelen in het beste belang van de mensen die ze dienen, door hen geen kwaad te doen en hun positie te bevorderen, waarin iedere werknemer de eigen beslissingsruimte van de cliënt altijd in acht houdt.

1. Bij ROS behandelen we onze belanghebbenden naar behoefte, ongeacht: ras, etniciteit, geslacht, handicap, (politieke) overtuigingen, seksuele geaardheid, sociaal-economische achtergrond of andere persoonlijke of situationele kenmerken.
2. Wij gebruiken onze positie of autoriteit op verantwoorde wijze in dienst van de missie en visie van ROS. Dit betekent dat we onze autoriteit of positie niet gebruiken om anderen te schaden of voor gunsten of persoonlijke voordelen.
3. Wij voeren ons werk uit op een manier die belangenverstrengeling of de schijn van belangenverstrengeling vermijdt. Dit betekent dat we ons werk uitvoeren op basis van plicht, zonder invloed van persoonlijke belangen. Dit omvat ook het niet toestaan dat onze relaties met de cliënt, ons werk in welke vorm dan ook beïnvloeden. Bij het optreden van eventuele belangenverstrengeling maken we dit kenbaar. Als we twijfelen of iets als belangenverstrengeling kan worden beschouwd, maken we dit altijd bekend.
4. Wij zorgen ervoor dat de materiële en financiële middelen die ons zijn toevertrouwd, op een verantwoorde en efficiënte manier worden gebruikt ten voordele van de cliënten van ROS. Dit betekent dat we de verkregen middelen moeten gebruiken en onderhouden. Eigendommen, dossiers, werkproducten, rekeningen/financiële overzichten moeten op een manier die in overeenstemming is met de werkdoelstellingen gebruikt worden. Hierbij vertrouwen we op de interne controle van ROS en nemen we wet en regelgeving mee in onze handelwijze.
5. Wij beschermen vertrouwelijke informatie, documenten of gegevens door ervoor te zorgen dat dergelijk materiaal in ons bezit zorgvuldig gebruikt kan worden. Hierin staat de veiligheid van de cliënt centraal.

6. Wij zorgen ervoor dat we op het werk verschijnen in een conditie die geschikt is om onze taken uit te voeren. Hierin is het niet acceptabel om werkzaamheden uit te voeren in een conditie die negatief beïnvloed wordt door drugs, alcohol of andere middelen. Waar middelen, zoals alcohol, eventueel beschikbaar kunnen worden gesteld tijdens werkgerelateerde sociale gelegenheden, moeten we dit verantwoord kunnen consumeren.
7. Wij overwegen of het geven of ontvangen van een gift of gastvrijheid gepast is in relatie met ons werk. Dit betekent dat we geen giften mogen accepteren die worden aangeboden als dit de schijn van vooringenomenheid van onze kant zou kunnen wekken, of de onafhankelijkheid en reputatie van ROS in twijfel lijkt te trekken. Hierin nemen we de positie van de cliënt in acht, rekening houdend met de gevolgen van het wel of niet accepteren van een gift of dergelijke.
8. Wij gebruiken (online) een verantwoord oordeel, ook bij het verzenden van informatie per e-mail of het delen van informatie op sociale mediaplatforms. We moeten in gedachten houden dat we verantwoordelijk zijn voor onze professionele en privé-e-mails en WhatsApp berichten en alle andere online activiteiten die van invloed kunnen zijn op de cliënten, de reputatie of het werk van ROS.

Voorbeelden

- Er kunnen situaties ontstaan waarin de client bijvoorbeeld een zwaar inreisverbod heeft of mogelijk illegale activiteiten verricht heeft in het verleden. Hierbij is het van belang dat de positie van de client centraal staat kijkende naar de missie en visie van ROS. Vanuit hier moet er maatwerk geleverd worden voor de cliënt. Hierin kun je echter als medewerker persoonlijke bezwaren hebben voor het helpen van de cliënt. Hierbij is het van belang dat dit kenbaar gemaakt wordt bij ROS zodat er eventueel een andere werknemer ingeschakeld kan worden.
- Een ander voorbeeld kan het stopzetten van een traject zijn. Wanneer je besluit een traject van een client te stoppen dient hier zorgvuldig mee om gegaan te worden. Neem hierin de positie van de client in mee en wat de gevolgen hiervan zijn, denk aan kinderen of partners van de client. Staat de reden achter de stopzetting in verhouding tot de eventuele gevolgen? Hierin is het belangrijk dat er intern goed gekeken wordt naar eventuele mogelijkheden en dat ook collega's kunnen sparren over de casus.

Onze relaties met anderen:

1. Wij handhaven een respectvolle werkomgeving door goede werkrelaties en een sfeer van samenwerking, eerlijkheid, wederzijds respect, open communicatie om (onderling) vertrouwen te bevorderen.
2. Wij respecteren diversiteit en inclusiviteit in al onze relaties.
3. Wij behandelen al onze cliënten met waardigheid, respect en culturele gepastheid. Dit omvat zorgvuldig handelen en het besef dat bepaald gedrag als beledigend kan worden beschouwd, zelfs als het niet zo bedoeld is.
4. Aanspreekvormen naar cliënten dienen niet denigrerend te zijn.
5. Wij gaan elke romantische of intieme relatie met zorg aan. Dit betekent dat we het niet toestaan dat dit soort relaties een negatieve invloed hebben op ons werk, op cliënten of op onze werkomgeving. Hiertoe moeten we romantische of intieme relaties die binnen de werkomgeving zijn ontstaan en die een duidelijk potentieel voor belangenverstrengeling en/of machtsmisbruik vormen, openbaar maken. Zo kunnen eventueel maatregelen worden genomen om eventuele risico's tot een minimum te beperken. Bij twijfel moeten we dit altijd bespreekbaar maken.

Voorbeelden

-Een client kan niet positief reageren op verkregen nieuws en reageert dit af op jou. Wees je bewust van de kwetsbare positie en blijf professioneel in je toon en manier waarop er gecommuniceerd wordt naar de client toe.

-Een client kan zich erg afhankelijk voelen van je werkzaamheden. Zorg ervoor dat je duidelijk communiceert dat dit je werk is en dat de client dit niet hoeft te zien als een gunst.

-Je werkt erg nou met je client, hierdoor kun je een intieme band opbouwen met je client. Wanneer dit eventuele werkzaamheden kan verstoren dient dit altijd gemeld te worden bij ROS.

B: Wangedrag

In dit hoofdstuk wordt wangedrag gedefinieerd als een verzamelnaam voor verschillende uitingen van grensoverschrijdende gedragingen die zich kunnen voordoen tijdens, buiten en gelieerd aan de werkzaamheden bij ROS en absoluut niet getolereerd worden.

1. Wij pesten of intimideren geen collega's of cliënten. Intimidatie of pesten betekent onwelkom, herhaald gedrag waarvan wordt verwacht dat het de betrokken persoon beledigt. Het kan de vorm aannemen van woorden, gebaren, beelden, acties of inactiviteit.

Voorbeelden

- Iemand vernederen door hen te beledigen of grappen te maken (in het bijzijn van anderen).
- Iemand online vernederen door hen te beledigen of grappen over hen te maken.
- Roddels verspreiden over de desbetreffende persoon.

2. Wij maken geen misbruik van onze machtspositie in het algemeen of in ons eigen voordeel.

Voorbeelden van machtsmisbruik

- Persoonlijk geld verdienen aan samenwerkingen met andere organisaties.
- Een cliënt helpen voor een tegenprestatie.
- Iemand ongelijk behandelen gegeven je machtspositie.

3. Wij hebben geen agressieve houding naar anderen toe.

Voorbeelden

- Geen gebruik maken van fysiek geweld.
- Geen verbaal agressieve uitingen zoals schelden of schreeuwen.
- Niet vernielen van andermans eigendommen.

4. Wij gaan respectvol om met eigendommen van anderen en ROS.
5. Wij nemen geen geld aan van cliënten om bepaalde acties te garanderen.
6. Wij manipuleren, vervalsen, vernietigen, of verbergen geen data of andere administratieve formulieren.

Corruptie: misbruiken van macht voor eigen belang

Fraude: intentionele actie die voordelig is voor jezelf of iemand anders, maar nadelig voor anderen.

Voorbeelden

- Geen geld aannemen van bijvoorbeeld familie in het buitenland om cliënten een slaapplek te geven
- Een klacht tegen een cliënt wegsluizen

7. Wij discrimineren geen collega's of cliënten op basis van afkomst, gender, seksuele oriëntatie, nationaliteit, handicap, taalgebruik of dergelijke eigenschappen.

Voorbeelden

- Het niet aannemen van een collega, het niet hernieuwen van een contract op basis van persoonlijke eigenschappen.
- Het niet helpen van een cliënt op basis van persoonlijke eigenschappen.
- Het uitsluiten van een collega of cliënt op basis van persoonlijke eigenschappen.

C. Seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie

1. Wij doen niet aan seksuele uitbuiting. Seksuele uitbuiting betekent het gebruik van autoriteit, invloed of controle over middelen om een (kwetsbaar) persoon onder druk te zetten, te dwingen of te manipuleren om seksuele gunsten te verlenen voor middelen. Dit bevat verbaal, non-verbaal, fysieke handelingen en schriftelijk gedrag.
2. Wij maken geen seksueel misbruik van collega's of cliënten. Seksueel misbruik betekent het ongewenst aanraken van een persoon of het hebben van ander seksueel contact met een persoon, zonder andermans toestemming. Dit bevat verbaal, non-verbaal, fysieke handelingen en schriftelijk gedrag.
3. Wij passen geen seksuele intimidatie toe op collega's of cliënten. Seksuele intimidatie is (meestal) herhaald gedrag van seksueel expliciete of suggestieve aard waarvan het de betrokkene beledigd. Dit bevat verbaal, non-verbaal, fysieke handelingen en schriftelijk gedrag.

Voorbeelden

- Het uitruilen van seks voor geld, werk, goederen of services.
- Ongewenst zoenen of het aanraken van het lichaam.
- Niet-consensuele geslachtsgemeenschap.
- Seksueel getinte grapjes of beledigingen.
- Seksueel getinte (online) berichtgeving.

D. Balans tussen werk en privé

De werkzaamheden bij stichting ROS zijn zeer menselijk werk en de uitkomst van het proces met een client kan grote gevolgen hebben. Dit kan als mentaal zwaar worden ervaren door medewerkers. Het is van belang om stil te staan bij de balans tussen het werk- en privéleven van medewerkers om een veilige omgeving voor hen te creëren en behouden.

1. Wij respecteren de werktijden.
2. Wij ervaren de vrijheid om buiten werktijden niet online te zijn.
 - a. Er is een mogelijkheid om een werktelefoon te krijgen, om op deze manier meer onderscheid te creëren in werk- en privéleven.
 - b. Als een cliënt buiten werktijden om contact zoekt, mag een werknemer zelf bepalen of hij/zij hier op reageert.
3. Op een ongepaste manier contact zoeken wordt niet getolereerd. Werknemers mogen zelf bepalen of zij cliënten bij hen thuis laten werken. De regeling hiervoor valt buiten de stichting.

Voorbeelden:

- We geven elkaar als collega's de ruimte om te reageren binnen een redelijke termijn, hierin geven we ieder ook de ruimte om vrij te zijn.
- We proberen rekening te houden met vrije dagen van een collega, hierin benaderen we alleen een collega tijdens een vrije dag als dit een urgente reden heeft.

E. Ethische kwesties ROS

ROS bevindt zich in een werkveld waarin er een dunne lijn is tussen legaal en illegaal kijkende naar de werkzaamheden. Hierdoor is het voor werknemers en vrijwilligers bij ROS lastiger om hun werkzaamheden vorm te geven gezien er verschillende ethische kwesties of morele bezwaren zijn die afgewogen moeten worden.

In dit hoofdstuk worden een aantal van deze casussen uiteengezet waarin de normen van ROS rondom deze casuïstiek uiteengezet wordt. Deze voorbeelden dienen als richtlijnen voor werknemers gedurende hun werk bij soortgelijke gevallen.

1. De wet kan ons werk onmogelijk maken, we moeten zelf op zoek naar de ruimte binnen de wet om deze mensen te helpen en mensen soms beschermen tegen de wet.
2. We zijn ons bewust van het grijze gebied waarbinnen we opereren gedurende dit werk en nemen dit mee in onze keuzes tijdens het werken bij ROS. De keuze hierin hangt af van mijn eigen normen waar ik mij comfortabel bij voel als werknemer.
3. Bij ROS zijn we ons bewust van de gevolgen van acties en de gevolgen op iedereen die hierbij betrokken is. Hierin weet ik als werknemer dat er een verantwoordelijkheid ligt op mijn gemaakte keuzes rondom een cliënt.

Voorbeelden

- Ik kan mijn cliënten helpen aan schaduwwerk, maar ik ben bewust van mijn verantwoordelijkheidsgevoel. Hierbij maak ik mijn eigen afweging in waar ik achter sta.
- Ik kan er voor kiezen om mijn cliënt niet te helpen aan schaduwwerk, zodra ik hier een goede argumentatie voor heb. Dit kan zijn dat ikzelf geen schaduwwerk wil aanbevelen, of ik denk (afhankelijk van de context) dat schaduwwerk niet past bij de cliënt in kwestie.
- Ik help een cliënt de grens over gaan als ik me hier comfortabel bij voel en ben bewust van het dat ik hier aansprakelijk en verantwoordelijk voor ben.
- Ik geef een cliënt geld als ik me hier comfortabel bij voel en zeker ben dat dit geld goed terecht komt en de cliënt verder helpt. Hierin probeer ik altijd te achterhalen welke beweegredenen een cliënt heeft om geld te vragen van ROS.

Voorbeelden van (goede) redenen waarom er om geld gevraagd kan worden:

- Kopen van een winterjas
- Dagelijkse boodschappen
- Treinticket naar familie
- Onderdak → leger des heils bijvoorbeeld

Wanneer ik het gevoel krijg dat de cliënt misbruik maakt van het verkregen geld meld ik dit op tijd en ga ik het gesprek aan met de cliënt. Illegale activiteiten met het verkregen geld zijn erg onwenselijk en zullen ook leiden tot consequenties, dit geef ik ook aan bij de cliënt.

4. Bij ROS zijn we ons bewust van de eventuele machtspositie ten opzichte van de client. Hierin weten we dat er een afhankelijkheid verschil zit tussen werknemer en cliënt, ook wanneer er contact is buiten de werkzaamheden bij ROS om. Hierbij nemen we ook in acht dat ieders zijn verbondenheid met ROS ook buiten de werkrelatie met de client aanwezig is.

Voorbeelden

- Ik ben mij bewust van mijn machtspositie wanneer ik besluit cliënten bij mij thuis te laten werken.
- Ik moet duidelijk met mijn cliënt communiceren dat de relatie die wij bij ROS hebben een andere relatie is op het moment dat de cliënt bij mij thuis komt werken of wanneer ik hen aan werk help binnen mijn kringen.

5. Bij ROS houden we rekening met de kwetsbare positie waarin de cliënt zich begeeft.

Voorbeelden

- Hierin weeg ik altijd af, of het delen van informatie met derden eventueel schadelijk zou kunnen zijn voor de cliënt in kwestie.
- Als dit de positie van de cliënt kan schaden, deel ik niet op elk moment alle informatie. Hierin respecteer ik de wet, maar neem ik ook de beweegruimte en eigen keuzes van de cliënt in acht.



stichtingros.nl