



## Gedragcode Lumens

### Begrippen

Met *organisatie* bedoelen we in deze gedragscode alles wat valt onder Lumens.

Met *medewerkers* bedoelen we werknemers, stagiairs, vrijwilligers en ingehuurd mensen.

Met *klanten* bedoelen we alle mensen die op wat voor manier dan ook een relatie hebben met medewerkers van Lumens. Bijvoorbeeld inwoners, cliënten, scholieren.

Met *samenwerkingspartijen* bedoelen we mensen van andere maatschappelijke en zakelijke organisaties. Bijvoorbeeld gemeenten, leveranciers, netwerkpartners.

### Wettelijke basis

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

### Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, klanten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

### Doel

Met deze gedragscode willen we vastleggen en uitdragen welke normen Lumens hanteert bij het beoordelen van gedrag van medewerkers, klanten en samenwerkingspartners. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers een veilige werkplek hebben en met plezier hun werk doen.

De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- het beschermen van de medewerker, klanten en samenwerkingsrelaties;
- duidelijkheid bieden over afgesproken grenzen;
- het bestrijden en voorkomen van pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en belaging/stalking.

### Algemene omgangsvormen

Alle medewerkers, klanten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens onze organisatie. De uitgangspunten die daarbij gelden zijn:

- Omgangsvormen die bijdragen aan goede sfeer en een veilige relatie
- Integriteit en transparantie;
- Respect in houding en wijze van handelen;

Specifiek voor medewerkers geldt:

- Lumens verwacht professioneel gedrag en uitstraling.
- Respect in klantrelaties: Onze organisatie vindt het belangrijk dat haar klanten zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier hun doelen kunnen nastreven. De medewerkers zullen de klanten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt er zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.
- Loyaliteit aan de kernwaarden van de organisatie; Medewerkers dragen kernwaarden en visie van Lumens uit en handelen naar de strategische keuzes die Lumens maakt.
- Medewerkers van Lumens tolereren geen ongewenst gedrag en maken dat te allen tijde bespreekbaar.
- Alle medewerkers van Lumens zijn zich bewust van afhankelijkheid in relaties die zij professioneel aangaan.
- Klachten over dienstverlening worden serieus genomen en op de juiste plek behandeld.
- Medewerkers gaan integer om met persoonlijke informatie; zij hanteren het privacybeleid.



Onze organisatie wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren stuk. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze website gezet, zodat deze bekend is bij onze stakeholders waarmee we samenwerken. Daarnaast zal aan alle medewerkers een exemplaar van de gedragscode worden uitgereikt. Alle medewerkers, klanten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens onze organisatie. Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden, die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden binnen het team of met de leidinggevende.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde gedurende de gesprekscyclus en daarin wordt bekeken of de werkwijze naar behoren wordt uitgevoerd of dat er verbetering nodig is. Hiervoor kunnen dan opleidingen en trainingen worden ingezet.

#### Ongewenst gedrag

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat onze organisatie hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven. Dat geldt zowel voor persoonlijk/fysiek contact, als voor online contact via onder andere de sociale media. Hiervoor geldt de gedragscode "Gedragsregels voor de digitale snelweg".

#### *Pesterijen*

Binnen onze organisatie is er respect voor de ander, het is dan ook niet geoorloofd om anderen te kwetsen, te vernederen, vervelende opmerkingen te maken, te beledigen of schelden, openlijk terecht te wijzen, te negeren of sociaal isoleren, (kwetsende) gebaren te maken, te roddelen, kritiek te uiten op iemands persoonlijke leven of andermans eigendommen te beschadigen.

#### *Discriminatie*

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

#### *Intimidatie | agressie & geweld*

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals handastelikheden, het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen, het uiten van bedreigingen worden niet geaccepteerd. In dat verband kan ook gedacht worden aan het bovenmatig contact zoeken waaronder ook telefonisch of middels sms'jes, appjes, e-mails en andere kanalen zoals sociale media.

#### *Seksuele intimidatie*

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene(n), die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

#### *Belangenverstrengeling / Integriteit*

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, getrouw, integer en professioneel moet worden gehandeld.

Wij verwachten een transparante houding over onze werkzaamheden en belangen. Om daar op een juiste wijze invulling aan te geven, is een belangrijke randvoorwaarde het voorkomen van zakelijke belangenverstrengeling tussen Lumens en de individuele medewerker. Het belang dat ook onder meer verwoord in de CAO (Verplichtingen van de werknemer, art. 2.9). "De werknemer is verplicht om het aan de werkgever te melden als hij nevenactiviteiten gaat verrichten. De werkgever kan de toestemming daarvoor onthouden als de activiteiten strijdig of onverenigbaar zijn met de belangen



van de werkgever.”. Als een medewerker twijfelt of diens activiteiten buiten het dienstverband met Lumens in strijd zijn met het CAO artikel over nevenfuncties, meldt de medewerker dit bij de direct leidinggevende en vraagt toestemming. De besluiten hierover registreert de leidinggevende in het personeelsdossier.

Bij relatiegeschenken, bijvoorbeeld cadeaus van inwoners, dient elke schijn van beïnvloeding van handelen en keuzes van de medewerker als gevolg van een geschenk te worden vermeden. Van elke medewerker wordt verwacht dat hij of zij zelf de proportionaliteit van het geschenk juist inschat en op basis daarvan kan bepalen of het geschenk geaccepteerd kan worden.

Als er sprake is van “het binnen en/of buiten de organisatie melden van een misstand of onregelmatigheid binnen de organisatie” wordt verwezen naar de [Regeling melden misstanden](#).

#### Diefstal

- In geval van diefstal van organisatie eigendommen of eigendommen van klanten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende;
- er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek;
- tijdens het onderzoek wordt een medewerker op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken;
- afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

#### Kleding

- Tijdens werkzaamheden voor de organisatie wordt van de medewerkers verwacht dat zij zich passend en representatief kleden voor hun functie. Dit houdt o.a. in dat men zich houdt aan de algemene hygiëne regels en schone en niet versleten kleding draagt. Je bent het visitekaartje van de organisatie.

#### Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers tijdens werktijd de volgende gedragsregels:

- Het is verboden alcoholische dranken te nuttigen;
- het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken;
- met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de werklocatie niet worden betreden, ook niet als een klant wordt bezocht.

#### Klanten

Wanneer een medewerker van onze organisatie bij of door een klant wordt geconfronteerd met pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze klant onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een reden voor ontslag oplevert.

Tevens dient dit te worden gemeld bij de direct leidinggevende. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken klant te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

#### Klachtenbehandeling

Mochten klanten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met het team van de medewerker of met de clustermanager. Eenieder zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de directie van de organisatie.

In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan hun leidinggevende. Daarnaast biedt de organisatie de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen.



Als een gesprek niet voldoende heeft geholpen, heeft Lumens een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtencommissie. U kunt bij deze klachtencommissie altijd een schriftelijke klacht indienen via de website [www.lumenswerkt.nl/jouwmening/klachten/](http://www.lumenswerkt.nl/jouwmening/klachten/).

#### Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon kan medewerkers begeleiden in het proces van een klachtenprocedure, en indien gewenst, aansluiten bij gesprekken. Voor meer informatie over het benaderen van de vertrouwenspersoon wordt verwezen naar [Regeling vertrouwenspersoon Lumens](#).

#### Tot slot

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt de organisatie het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van klanten, medewerkers en samenwerkingspartijen. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

#### Inwerkingtreding en intrekking vigerende gedragscode

Met deze gedragscode komt de versie van 8 september 2020 v2.0 te vervallen.

Het bestuur heeft ingestemd met deze gedragscode en treedt in werking zodra de OR instemming heeft verleend. De gedragscode zal op dat moment van een ingangsdatum worden voorzien.

Bestuur Lumens,

**Jacqueline Vonk**  
*bestuurder*

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Vonk', written over a light blue horizontal line. The signature is fluid and cursive.