

## Gedragscode en huisregels SWOA

Deze gedragscode is opgesteld op basis van **artikel 2.10, punt 2 van de cao Sociaal Werk**. Dit artikel gaat over het stimuleren van gewenst gedrag en het voorkomen van ongewenst gedrag. In deze gedragscode staan ook de onderdelen die verplicht worden volgens de wet die vanaf juli 2026 geldt.

De gedragscode maakt onderdeel uit van alle arbeidsvoorwaarden en werkafspraken binnen SWOA. Dat betekent dat de afspraken gelden voor alle medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.

Je vindt de gedragscode op onze website en op intranet. Daarnaast hangt de gedragscode op een duidelijke plek op al onze locaties. Op elke locatie hangt ook een verkorte versie in de vorm van huisregels, zodat iedereen snel kan zien wat we belangrijk vinden.

### In dit document

Instemming.....	1
Documenten behorende bij de Gedragscode .....	1
Visie en waarden SWOA.....	2
Wat verstaan we onder gewenst gedrag? .....	2
Wat verstaan we onder ongewenst gedrag?.....	3
Melden van ongewenst gedrag of een misstand .....	3
Welke hulp is er?.....	4
Wat gebeurt er bij overtreding?.....	4
Wie beheert de gedragscode? .....	4
Verkorte versie gedragscode voor op locaties.....	5

### Instemming

De regeling is op **16 maart 2026** vernieuwd met instemming van de Ondernemingsraad vastgesteld. Vanaf deze datum geldt deze versie. Als er veranderingen komen in de wet of in de cao, en daardoor een technische aanpassing nodig is, dan wordt dit gemeld aan de Ondernemingsraad.

De regeling wordt minimaal eens per twee jaar geëvalueerd. Daarna wordt de regeling opnieuw aan de Ondernemingsraad voorgelegd ter instemming.

### Documenten aanvullend aan de Gedragscode

In deze gedragscode wordt verwezen naar de volgende documenten, en zijn daarom aanvullend aan de gedragscode:

- Privacyverklaring
- Strategische visie informatiebeveiliging
- Werkinstructie gebruik Social Media
- Formulier incidentenmeldingen met werkinstructie
- Regeling omgaan met melden vermoeden misstand (personeelshandboek)
- Regeling klachtenbemiddeling
- Regeling geschillen en conflicten
- Regeling ernstige incidenten en regels en sancties

Deze gedragscode is verder opgenomen in de documenten:

- Personeelshandboek
- Vrijwilligersovereenkomst

## Visie en waarden SWOA

SWOA zet zich in voor een zorgzame en inclusieve samenleving. Een samenleving waarin 55-plussers worden ondersteund én aangemoedigd om actief en betrokken te blijven. En waarin ze vitaal ouder kunnen worden.

Met ruim 450 (vrijwillige) medewerkers zetten we in op veerkracht, zo lang mogelijk zelfstandig zijn en contact met andere mensen. We helpen 55-plussers om controle te houden over hun leven, gebruik te maken van hun talenten en van betekenis te zijn voor anderen.

We hebben respect voor al onze (vrijwillige) collega's, deelnemers, bezoekers en alle andere mensen met wie we in ons werk te maken krijgen. We behandelen anderen zoals we zelf behandeld willen worden. Vanuit deze gelijkwaardigheid gaan we met elkaar om.

Dat betekent onder andere dat we niet discrimineren. Niet op basis van afkomst, leeftijd, fysieke of mentale beperking, geslacht, seksuele oriëntatie, of overtuigingen over het leven, religie of politiek. Onderscheid maken doen we alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van een functie.

Wij **staan actief voor diversiteit, gelijkheid en inclusie**. We zetten ons actief in voor een omgeving waarin iedereen zich welkom voelt, met bijzondere aandacht voor de acceptatie en gelijke behandeling van lhbtq+-inwoners.

## Wat verstaan we onder gewenst gedrag?

- **We zorgen dat iedereen zich welkom voelt.** Iedereen – deelnemers, vrijwilligers en medewerkers – wordt met respect behandeld. We accepteren geen discriminatie of denigrerende opmerkingen en zetten ons actief in voor diversiteit, gelijkheid en inclusie.
- **We werken goed samen.** Dit betekent dat we onze verantwoordelijkheid nemen over ons werk en vragen stellen als iets onduidelijk is. Als opdrachten of situaties mogelijk botsen met de wet, ons beleid of de gedragscode, bespreken we dat meteen. We praten *met elkaar*, niet over elkaar, en spreken elkaar op een vriendelijke en respectvolle manier aan als iets niet goed voelt.
- **We geven en ontvangen feedback.** We geven op tijd feedback om misverstanden en spanningen te voorkomen. Lastige gesprekken durven we aan te gaan, omdat ze helpen situaties te verbeteren. Bij meningsverschillen blijven we rustig, luisteren we naar elkaar en zoeken we samen naar oplossingen.
- **We communiceren open en eerlijk.** We zijn eerlijk in wat we zeggen en schrijven, ook als dat soms lastig is. We houden vrijwilligers en medewerkers op de hoogte van ons werk en betrekken hen daarbij. Fouten durven we toe te geven en we gebruiken ze om te leren en te groeien.
- **We gaan zorgvuldig om met eigendommen en middelen.** We gebruiken bedrijfsmiddelen, zoals laptops en telefoons, netjes en vooral voor ons werk. Ook gaan we netjes om met materialen, kantoorartikelen en werken zorgvuldig als we met geld omgaan.
- **We blijven integer en eerlijk.** We handelen altijd in het belang van SWOA. Nevenactiviteiten van medewerkers, zoals ander werk, vrijwilligerswerk of bestuursfuncties, doen we alleen als ze geen botsing geven met de belangen of reputatie van SWOA. Betaalde nevenactiviteiten mogen alleen met toestemming van de leidinggevende.
- **We gaan respectvol om met deelnemers.** Vrijwilligers en medewerkers nemen geen geld, waardevolle spullen of uitnodigingen aan van klanten. Kleine attenties, zoals bloemen of een doosje bonbons mogen wel.
- **We gebruiken computers, programma's en internet van SWOA op een veilige en verantwoorde manier voor ons werk.** We gebruiken alleen door het management goedgekeurde programma's en AI-software. Social media gebruiken we professioneel en zorgvuldig voor werkgerelateerde activiteiten. Meer informatie over de richtlijnen staan in onze [privacyverklaring](#) en ons Social Mediabeleid: [Werkinstructie gebruik Social Media](#).
- **We gaan zorgvuldig om met de privacy van vrijwilligers, medewerkers, deelnemers en klanten.** Deze gegevens gebruiken we alleen voor het werk bij SWOA en voor beveiliging, bijvoorbeeld via camera's op zichtbare plekken. Toegang tot gegevens is beperkt en alleen

toegestaan wanneer dit nodig is voor het werk. Voor meer informatie over hoe we met privacy omgaan, zie de [privacyverklaring](#) op onze website en het document [Strategische visie informatiebeveiliging](#).

## Wat verstaan we onder ongewenst gedrag?

Bij SWOA zorgen we voor een veilige en fijne omgeving. Daarom accepteren we geen gedrag dat anderen pijn doet, buitensluit of bang maakt. Dit geldt voor alle medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en klanten. We zijn ons daarbij tegelijkertijd bewust van de cognitieve kwetsbaarheid van een deel van onze doelgroep en spelen hier gepast op in.

Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- **Diefstal, fraude en andere strafbare feiten.** Zelf stelen of deelnemen aan fraude, corruptie of andere strafbare feiten is niet toegestaan.
- **(Seksuele) intimidatie en pestgedrag.** Ongewenste seksuele intimidatie of pestgedrag, of dat nu verbaal, non-verbaal of fysiek is, mag niet voorkomen. Ook het sturen van pornografische afbeeldingen of teksten, bijvoorbeeld via internet, mag niet.
- **Agressie.** We gebruiken geen agressie. Niemand mag psychisch of fysiek lastig worden gevallen, bedreigd of aangevallen. Het bezit van voorwerpen die schade kunnen doen, is ook verboden.
- **Discriminatie.** We maken geen onderscheid op basis van afkomst, leeftijd, geloof, politieke overtuiging, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, handicap of andere persoonlijke kenmerken. SWOA zet zich actief in voor een gelijke kans voor iedereen.
- **Roddelen en buitensluiten.** We sluiten niemand bewust buiten en roddelen niet. Problemen bespreken we direct en op een respectvolle manier.
- **Conflicten.** Conflicten horen er soms bij, maar we laten ze niet uit de hand lopen. We blijven rustig, luisteren naar elkaar en zoeken samen naar een oplossing. Herhaald ruzie maken of botsen met vrijwilligers, medewerkers, deelnemers of bezoekers is niet toegestaan.
- **Gebruik van middelen en eigendommen.** We gebruiken spullen, geld en materialen van SWOA alleen voor werkdoelen. Misbruik, diefstal of fraude is verboden.
- **Alcohol, drugs en roken.** Het gebruik van alcohol of andere middelen die je bewustzijn beïnvloeden, zoals drugs, is niet toegestaan bij SWOA. In onze ruimtes mag niet worden gerookt en er wordt geen alcohol geschonken.

Door dit soort gedrag te vermijden en te melden, zorgen we samen voor een veilige, respectvolle en prettige omgeving bij SWOA.

## Concrete en herkenbare voorbeelden van ongewenst gedrag

Soms is het niet duidelijk of iets onder ongewenst gedrag valt. Hieronder staan voorbeelden van gedrag dat niet geaccepteerd wordt op onze locaties en bij onze activiteiten:

- **Buitensluiten of negeren.** Bijvoorbeeld: één vrijwillige (medewerker) steeds niet uitnodigen voor overleg.
- **Ongewenste aanrakingen of te dichtbij komen.** Bijvoorbeeld: iemand aanraken die dat niet wil.
- **Kwetsende opmerkingen of grappen.** Bijvoorbeeld: grappen of opmerkingen over afkomst, lichaam, geloof of seksuele voorkeur.
- **Dreigen of intimideren.** Bijvoorbeeld: schreeuwen, bedreigen of agressief doen in een gesprek.
- **Seksueel getinte berichten of foto's.** Bijvoorbeeld: ongepaste appjes of privéfoto's sturen, ook online.

Twijfel je of iets kan? Bespreek het dan met een medewerker van SWOA of de vertrouwenspersoon.

## Melden van ongewenst gedrag of een misstand

### Ongewenst gedrag melden

Een schending van onze gedragscode noemen we ongewenst gedrag. We willen dit voorkomen, maar

als het gebeurt, moet het snel gemeld worden zodat we kunnen ingrijpen.

Heb je ongewenst gedrag gezien? Meld het bij je leidinggevende/contactpersoon of via het [Formulier incidentenmeldingen met werkinstructie](#).

Gaat het om ernstig gedrag, zoals fraude, diefstal of seksueel grensoverschrijdend gedrag? Meld dit direct. Een vertrouwenspersoon kan je helpen.

### **Melden van een misstand**

Een misstand schaadt het maatschappelijk belang. Het gaat om ernstige of structurele schendingen van beleid, wet- en regelgeving, of om gevaar voor gezondheid, veiligheid, milieu of openbare diensten.

Hoe je dit meldt, staat opgenomen in de [Regeling omgaan met melden vermoeden misstand](#) in het Personeelshandboek (hoofdstuk 15) en op onze website. Of vraag ernaar bij je leidinggevende of je contactpersoon.

### **Welke hulp is er?**

Vrijwilligers, medewerkers of deelnemers die ongewenst gedrag meemaken of zien, staan er niet alleen voor. Je kunt hulp zoeken bij:

- Je leidinggevende of contactpersoon: deze bespreekt het probleem en denkt mee over een oplossing
- Vertrouwenspersoon (intern/extern):
  - Luistert zonder oordeel
  - Geeft advies over mogelijke stappen
  - Houdt alles vertrouwelijk
- HR-afdeling: helpt bij meldingen en volgt het proces.
- Klachtenregeling: vrijwilligers, medewerkers en deelnemers kunnen een formele klacht indienen.

### **Wat gebeurt er bij overtreding?**

Alle meldingen van incidenten worden afgehandeld volgens de [Regeling klachtenbemiddeling](#) en het sanctiebeleid van SWOA zoals opgenomen in de [Regeling ernstige incidenten en regels en sancties](#). Bij ernstige incidenten wordt de Regeling ernstige incidenten en regels en sancties toegepast.

### **Wie beheert de gedragscode?**

De gedragscode wordt beheerd door team Kwaliteit, in overleg met het Managementteam en de Ondernemingsraad. Zij:

- beantwoorden vragen over de gedragscode
- houden de informatie up-to-date
- maken de afspraken zichtbaar in de organisatie
- zorgen dat nieuwe vrijwilligers en medewerkers de gedragscode ontvangen

# Huisregels

swoa

Bij SWOA willen we dat iedereen zich welkom voelt. Daarom hebben we een paar regels opgesteld. Als je bij ons binnenloopt ga je akkoord met deze regels.

## OMGANG

Bij SWOA gaan we vriendelijk met elkaar om. Toon begrip en respect voor deelnemers, bezoekers en (vrijwillige) medewerkers.

## AGRESSIE & GEWELD

SWOA tolereert geen enkele vorm van agressie of geweld. Ook het meebrengen van schadelijke voorwerpen is niet toegestaan.

## ONGEPAST & KWETSEND TAALGEBRUIK EN GEDRAG

Racistische, seksistische of andere kwetsende opmerkingen zijn niet toegestaan. Ongewenste (seksuele) intimidatie in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat als ongewenst, kwetsend of bedreigend ervaren kan worden, is onacceptabel.

## PRIVACY & PRIVÉBEZITTINGEN

Heb respect voor elkaars eigendommen. Het plegen van of betrokken zijn bij diefstal en andere strafbare feiten is onacceptabel. Wij gaan zorgvuldig om met het gebruik van de camera's. Beelden worden niet bewaard en alleen bekeken indien nodig.

## ROKEN, ALCOHOL & DRUGS

In het gebouw mag niet gerookt worden: buiten is een speciale rookplek. Het gebruiken van alcoholhoudende dranken en drugs, is op onze locaties niet toegestaan.

Bekijk onze hele gedragscode op [www.swoa.nl/gedragscode](http://www.swoa.nl/gedragscode)

