

Gedragcode 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 aanvullend aan de Gedragcode	1
Visie en waarden SWOA.....	2
Wat verstaan we onder gewenst gedrag?	2
Wat verstaan we onder ongewenst gedrag?.....	2
Concrete en herkenbare voorbeelden van ongewenst gedrag	3
Aanvullende omgangsnormen voor (vrijwillige) medewerkers en stagiairs	3
Melden van ongewenst gedrag of een misstand	4
Ongewenst gedrag melden	4
Melden van een misstand	4
Welke hulp is er?.....	5
Wat gebeurt er na een melding?	5
Wie beheert de gedragscode?	5
Verkorte versie huisregels voor op locaties	6

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.

De gedragscode is geen lijst met regels voor elke situatie, maar een hulpmiddel om samen goede keuzes te maken. Bij twijfel bespreken we dit met elkaar.

Documenten aanvullend aan de Gedragcode

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
- Huurovereenkomst

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.

In deze gedragscode vind je daarom de richtlijnen van hoe wij binnen SWOA met elkaar omgaan, en waar je terecht kan als je iets ziet of meemaakt wat niet binnen deze richtlijnen past.

Wat verstaan we onder gewenst gedrag?

- **We zorgen dat iedereen zich welkom voelt.** Iedereen – deelnemers, vrijwilligers, medewerkers en bezoekers – wordt met respect behandeld. We accepteren geen discriminatie, intimidatie, pesten of denigrerende opmerkingen en zetten ons actief in voor een inclusieve omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn.
- **We gaan respectvol met elkaar om.** We behandelen elkaar vriendelijk, luisteren naar elkaar en houden rekening met elkaars grenzen, overtuigingen en verschillen. Ook als we het niet met elkaar eens zijn, blijven we respectvol.
- **We praten mét elkaar, niet over elkaar.** We spreken elkaar op een open, eerlijke en respectvolle manier aan als iets niet goed voelt of beter kan. We staan open voor feedback en zoeken samen naar oplossingen.
- **We zorgen samen voor een veilige omgeving.** We accepteren geen agressie, geweld, bedreiging, intimidatie of ongewenst (seksueel) gedrag. Iedereen draagt bij aan een sfeer waarin mensen zich veilig voelen om zichzelf te zijn.
- **We respecteren elkaars privacy.** We gaan zorgvuldig om met persoonlijke informatie en delen geen vertrouwelijke of privacygevoelige informatie over anderen zonder toestemming, tenzij de veiligheid van iemand daarom vraagt of de wet anders voorschrijft.
- **We respecteren elkaars eigendommen en de ruimtes waarin we samenkomen.** We gaan zorgvuldig om met spullen van anderen, van de organisatie en met de locaties waar activiteiten plaatsvinden, inclusief woningen tijdens huisbezoeken.
- **We houden rekening met elkaars grenzen.** We respecteren de persoonlijke ruimte en lichamelijke en emotionele grenzen van anderen. Nee is nee.
- **We spreken elkaar aan op gedrag dat niet past bij deze gedragscode.** Als dat niet lukt of niet veilig voelt, melden we dit bij een medewerker of via de daarvoor afgesproken route.

Wat verstaan we onder ongewenst gedrag?

Bij SWOA zorgen we samen voor een veilige en prettige omgeving. Daarom accepteren we geen gedrag dat anderen kwetst, buitensluit, bedreigt of onveilig laat voelen. Deze regels gelden voor iedereen: deelnemers, bezoekers, vrijwilligers en medewerkers.

We houden rekening met de mogelijkheden en kwetsbaarheden van deelnemers. Bij ongewenst gedrag kijken we altijd naar de omstandigheden en zoeken we, waar mogelijk, naar een passende en ondersteunende aanpak. Dit neemt niet weg dat de veiligheid van anderen altijd voorop staat.

Onder ongewenst gedrag verstaan we onder andere:

- **Agressie, geweld en bedreiging.** Iedere vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek geweld, intimidatie of bedreiging is niet toegestaan. Ook het meenemen of gebruiken van voorwerpen die anderen kunnen verwonden of bedreigen is niet toegestaan.
- **(Seksuele) intimidatie en grensoverschrijdend gedrag.** Ongewenste seksuele aandacht, ongewenste aanrakingen, seksueel getinte opmerkingen, ongepaste berichten of afbeeldingen en ander grensoverschrijdend gedrag accepteren wij niet.
- **Pesten, discriminatie en buitensluiten.** We accepteren geen pesten, roddelen, discriminatie, beledigingen of het bewust buitensluiten van anderen. Iedereen wordt met respect behandeld, ongeacht afkomst, leeftijd, geloof, levensovertuiging, politieke overtuiging, geslacht, genderidentiteit, seksuele oriëntatie, beperking of andere persoonlijke kenmerken.
- **Diefstal, fraude en andere strafbare feiten.** Diefstal, vernieling, fraude, corruptie en andere strafbare feiten zijn niet toegestaan.
- **Schade aan eigendommen.** We gaan zorgvuldig om met eigendommen van anderen, van SWOA en met de locaties waar activiteiten plaatsvinden of huisbezoeken worden afgelegd. Opzettelijke beschadiging of misbruik is niet toegestaan.
- **Alcohol, drugs en roken.** Het gebruik van alcohol of drugs tijdens activiteiten, diensten of werkzaamheden is niet toegestaan. Roken gebeurt alleen op daarvoor aangewezen plaatsen en volgens de geldende afspraken.
- **Het niet respecteren van grenzen of aanwijzingen.** We respecteren de persoonlijke grenzen van anderen en volgen redelijke aanwijzingen van medewerkers of vrijwilligers op die bedoeld zijn om de veiligheid en een prettige sfeer te waarborgen.
- **Het schenden van privacy.** We delen geen vertrouwelijke of privacygevoelige informatie over anderen zonder toestemming en maken geen foto's, video's of geluidsopnamen van anderen zonder hun toestemming, tenzij dit onderdeel is van de afgesproken werkwijze.

Spreek elkaar aan op ongewenst gedrag. Lukt dat niet of voelt dat niet veilig, meld het dan bij een medewerker, vrijwilliger of via de daarvoor afgesproken meldprocedure.

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.

Aanvullende omgangsnormen voor (vrijwillige) medewerkers en stagiairs

Naast de algemene gedragsregels gelden voor medewerkers, vrijwilligers en stagiairs de volgende aanvullende afspraken. Wij hebben vanuit onze rol een bijzondere verantwoordelijkheid voor de veiligheid, het welzijn en het vertrouwen van deelnemers en collega's.

- **We communiceren open, eerlijk en professioneel.** We zijn zorgvuldig en eerlijk in wat we zeggen, schrijven en vastleggen, ook als dit soms lastig is. We informeren collega's en vrijwilligers die betrokken zijn bij het werk tijdig en delen relevante informatie. We durven fouten toe te geven, bespreken deze en gebruiken ze om te leren en onze dienstverlening te verbeteren.
- **We gaan zorgvuldig om met eigendommen, middelen en geld.** We gebruiken bedrijfsmiddelen, zoals laptops, telefoons, systemen, materialen en kantoorartikelen zorgvuldig en voornamelijk voor ons werk. We gaan verantwoord om met geld, declaraties, financiële middelen en eigendommen van SWOA en van deelnemers.
- **We handelen integer en voorkomen belangenverstrengeling.** We handelen vanuit het belang van SWOA en de deelnemers. We vermijden situaties waarin persoonlijke belangen, relaties of activiteiten

ons handelen kunnen beïnvloeden of de schijn daarvan kunnen wekken. Nevenactiviteiten, zoals ander werk, vrijwilligerswerk of bestuursfuncties, bespreken medewerkers met hun leidinggevende als deze mogelijk kunnen botsen met het werk bij SWOA. Betaalde nevenactiviteiten zijn alleen toegestaan na toestemming van de leidinggevende.

- **We bewaken professionele grenzen.** We zijn ons bewust van de bijzondere vertrouwensrelatie met deelnemers en klanten. We maken geen misbruik van onze positie en gaan zorgvuldig om met persoonlijke contacten, afhankelijkheid en kwetsbaarheid. We nemen geen geld, leningen, waardevolle spullen of persoonlijke gunsten aan van deelnemers of klanten. Kleine attenties met een beperkte waarde, zoals bloemen of een doosje bonbons, kunnen worden aangenomen als dit past binnen de situatie en de afspraken van SWOA.
- **We respecteren de privacy en vertrouwelijkheid van informatie.** We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en informatie over deelnemers, vrijwilligers, medewerkers en klanten. We delen informatie alleen met personen die deze informatie nodig hebben voor hun werk en volgens de geldende privacyregels. Ook buiten werktijd bespreken we geen persoonlijke situaties van deelnemers of collega's met anderen.
- **We signaleren en handelen bij zorgen over veiligheid of welzijn.** We nemen signalen van onveiligheid, verwaarlozing, grensoverschrijdend gedrag of andere zorgen serieus. We bespreken deze volgens de afspraken binnen SWOA en melden situaties wanneer dat nodig is.
- **We gaan zorgvuldig om met digitale middelen, systemen en sociale media.** We gebruiken computers, programma's, internet en digitale systemen van SWOA veilig en verantwoord. We gebruiken alleen goedgekeurde programma's en AI-toepassingen. We delen geen vertrouwelijke informatie via digitale kanalen en plaatsen geen foto's, video's of berichten over deelnemers, klanten of collega's zonder toestemming en volgens de afspraken van SWOA. Voor meer informatie verwijzen we naar de [privacyverklaring](#), de [Strategische visie informatiebeveiliging](#) en het [Social Mediabeleid](#).
- **We gaan zorgvuldig om met huisbezoeken en situaties buiten de locatie.** Wanneer we bij deelnemers thuis komen, respecteren we hun leefomgeving en privacy. Tegelijkertijd bewaken we onze eigen veiligheid en professionele grenzen. Bij situaties die onveilig voelen of niet passen binnen onze rol, bespreken we dit met een collega of leidinggevende.
- **We vertegenwoordigen SWOA op een professionele manier.** In ons contact met deelnemers, samenwerkingspartners en de omgeving van SWOA zijn we ons bewust van onze voorbeeldfunctie. We handelen zorgvuldig en dragen bij aan het vertrouwen in de organisatie.

Melden van ongewenst gedrag of een misstand

Ongewenst gedrag melden

Bij SWOA willen we dat iedereen zich veilig en welkom voelt. Toch kan het gebeuren dat iemand gedrag ervaart dat niet past bij onze gedragscode. We noemen dit ongewenst gedrag.

Heb je ongewenst gedrag meegemaakt of gezien? Bespreek dit dan. Je kunt dit melden bij je leidinggevende, contactpersoon, een medewerker van SWOA of via een VIM-melding in [AFAS](#).

Twijfel je of iets ongewenst gedrag is? Ook dan kun je dit bespreken. Samen kijken we wat er nodig is.

Bij ernstige situaties, zoals fraude, diefstal, geweld of seksueel grensoverschrijdend gedrag, is het belangrijk om dit direct te melden. Een vertrouwenspersoon kan ondersteuning bieden en meedenken over mogelijke stappen.

Melden van een misstand

Een misstand is een ernstige situatie waarbij het maatschappelijk belang in het geding is. Bijvoorbeeld bij structurele overtreding van wet- en regelgeving, ernstige schendingen van beleid of situaties die een risico vormen voor de gezondheid, veiligheid of het welzijn van mensen.

In de [Regeling omgaan met melden vermoeden van een misstand](#) staat hoe je een vermoeden van een misstand kunt melden. Deze regeling staat op de [website van SWOA](#), op intranet en in het Personeelshandboek (hoofdstuk 15). Je kunt hierover ook contact opnemen met een medewerker van SWOA.

Welke hulp is er?

Wie ongewenst gedrag meemaakt of ziet, hoeft daar niet alleen mee te blijven lopen. We zoeken samen naar een passende oplossing.

Deelnemers kunnen:

- een melding doen bij een medewerker van SWOA;
- contact opnemen met Team Ondersteuning via het hoofdkantoor of door te bellen met 026 – 327 22 66.

Samen bespreken we de situatie en kijken we welke ondersteuning of oplossing passend is.

Vrijwilligers en medewerkers kunnen terecht bij:

- De leidinggevende of contactpersoon: deze bespreekt de situatie, denkt mee en helpt bij vervolgstappen.
- De externe vertrouwenspersoon: deze luistert, geeft advies en ondersteunt bij het maken van keuzes. De gesprekken zijn vertrouwelijk.
- Medewerker HR: Deze kan ondersteunen bij meldingen en het zorgvuldig doorlopen van het proces.

Daarnaast kunnen vrijwilligers, medewerkers en deelnemers gebruikmaken van de klachtenregeling. Meer informatie staat op www.swoa.nl/compliment-of-klacht en op intranet.

Wat gebeurt er na een melding?

Elke melding wordt zorgvuldig behandeld. We bekijken wat er is gebeurd, welke stappen nodig zijn en wie daarbij betrokken moet worden. Afhankelijk van de situatie wordt gehandeld volgens de geldende regelingen binnen SWOA, waaronder de [klachtenregeling](#), en het sanctiebeleid zoals opgenomen in de [Regeling ernstige incidenten en regels en sancties](#).

Wie beheert de gedragscode?

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

- beantwoordt vragen over de gedragscode;
- zorgt dat de inhoud actueel blijft;
- maakt de afspraken binnen de organisatie zichtbaar;
- zorgt dat nieuwe medewerkers en vrijwilligers de gedragscode ontvangen.

Verkorte versie huisregels voor op locaties

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

