CODE GOED GEDRAG STICHTING **Definitieve versie, 3 juli 2025**

Deze Code Goed Gedrag geldt voor

- alle medewerkers, d.w.z. vrijwilligers, stagiaires en betaalde kracht(en) van Stichting Gast,
- alle gasten, d.w.z. iedereen die begeleiding en onderdak ontvangt bij of via (bij particulieren) Stichting Gast en daarvoor een Gastcontract ondertekend heeft
- de bezoekers, d.w.z. iedereen die ondersteuning ontvangt van een medewerker van Stichting Gast via het kantoor

Onder de Code Goed Gedrag vallen de gedragsregels, het meldprotocol, de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling.

Stichting Gast wil een veilige plek zijn voor iedereen: gasten, bezoekers, vrijwilligers, stagiaires en betaalde kracht(en). Daarvoor is het nodig dat we op een respectvolle, integere en verantwoordelijke manier met elkaar omgaan. Hiervoor hebben we gedragsregels opgesteld, waaraan iedereen in de organisatie zich dient te houden.

I. GEDRAGSREGELS

1. Ik respecteer iedereen en discrimineer niemand. Ik maak geen onderscheid tussen mensen op grond van politieke, godsdienstige of andere overtuigingen en ook niet op grond van huidskleur, nationaliteit of etnische herkomst, geslacht, seksuele geaardheid, genderidentiteit, maatschappelijke status, leeftijd of taal.
2. Ik berokken de ander geen schade.
3. Ik respecteer de ander en onthoud mij van pesten, uitlachen of roddelen.
4. Ik vecht niet, ik gebruik geen geweld, ik bedreig de ander niet.
5. Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de ander niet aan tegen diens wil.
6. Ik geef de ander geen ongewenste seksueel gekleurde aandacht.
7. Ik houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft.
8. Ik geef mijn eigen grenzen aan en spreek degene aan die over mijn grenzen gaat.
9. Ik help anderen om zich ook aan deze afspraken te houden en spreek degene die zich daar niet aan houdt erop aan.
10. Ik ga verantwoordelijk om met de spullen en andere middelen van de stichting.

Voor vrijwilligers, stagiaires en betaald kracht(en) van de Stichting geldt voorts

1. Ik ben me bewust van het machtsverschil in middelen en kennis in mijn functionele relatie met gasten en bezoekers en maak op geen enkele wijze misbruik van mijn machtspositie.
2. Ik neem geen diensten en/of materiele beloningen aan van gasten en bezoekers in het kader van verleende diensten binnen Stichting Gast. Ik geef ook geen geschenken of diensten met een substantiële waarde, die bedoeld zijn om een persoonlijk voordeel te geven. -Wanneer een gast als blijk van waardering soms een bescheiden cadeautje meebrengt of een vrijwilliger te eten vraagt, bestaat daartegen geen bezwaar.-
3. Ik bezoek gasten (en bezoekers) thuis alleen op functionele gronden.
4. Ik ondersteun gasten en bezoekers niet op persoonlijke titel (bijv. bieden van onderdak.
5. Ik ga geen liefdesrelatie aan met een gast of bezoeker. Indien dit toch het geval is verplicht ik mij dit te melden bij de coördinator. Daarbij wordt nagegaan of genoemde relatie het functioneren van de medewerker binnen de organisatie belemmert. Indien dat het geval is worden de werkzaamheden van de betrokken medewerker beëindigd.
6. Ik ga zorgvuldig om met de gegevens van gasten en bezoekers, conform hetgeen hierover in het *Privacy protocol* is bepaald.
7. Ik gebruik vertrouwelijke informatie niet voor eigen gewin of ten gunste van derden.
8. Ik accepteer geen nevenfuncties en ga geen financiële belangen aan die in strijd kunnen zijn met mijn functie binnen Stichting Gast. -Medewerker(s) en bestuurder(s) zijn verplicht om nevenwerkzaamheden die raakvlakken hebben met de functie en financiële belangen die onafhankelijk besluitvorming in de weg kunnen staan, te melden. De voorzitter van het bestuur verleent al dan niet toestemming om de situatie te laten voortbestaan.

Gasten ondertekenen een kopie van deze omgangsregels na uitleg (in een taal die voor hen begrijpelijk is) bij het tekenen van het gastcontract, vrijwilligers bij het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst, stagiaires bij het ondertekenen van het stagecontract en betaalde kracht(en) bij het ondertekenen van het arbeidscontract. Bezoekers worden gewezen op de omgangsregels die duidelijk zichtbaar in het kantoor/Klinker hangen.

Verder zijn de omgangsregels en een korte versie van de code goed gedrag terug te vinden op onze site stichtinggast.nl/organisatie/code goed gedrag.

II. VERTROUWENSPERSOON

Binnen Stichting Gast is een vertrouwenspersoon werkzaam. Vrijwilligers, gasten, bezoekers, stagiaires en betaalde kracht(en) die schendingen van de gedragsregels menen te (hebben) ervaren of opgemerkt menen te hebben, kunnen de vertrouwenspersoon benaderen. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en kijkt met de melder naar oplossingsmogelijkheden en eventuele vervolgstappen.
Met de vertrouwenspersoon kan een medewerker vertrouwelijk spreken, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn die de geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon doorbreken, zoals vermoedens van strafbare feiten. De vertrouwenspersoon vertelt dit voorbehoud aan de melder.
De vertrouwenspersoon handelt naar eigen inzicht en onafhankelijk van het bestuur en de rest van de organisatie van Stichting Gast en heeft een intern verschoningsrecht. Wel is de vertrouwenspersoon verantwoording schuldig aan het bestuur van de organisatie, maar legt geen inhoudelijke verantwoording af over individuele gevallen.
De primaire taak van de vertrouwenspersoon is het opvangen en begeleiden van medewerkers, gasten en bezoekers die schendingen van de gedragsregels menen te (hebben) ervaren of gezien. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon binnen de organisatie voorlichting over de gedragsregels en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur.

Taken

a. Opvangen, begeleiden en adviseren van de melder.

- De vertrouwenspersoon is het vertrouwelijke aanspreekpunt voor vrijwilligers, gasten, bezoekers, stagiaires en betaalde kracht(en die overschrijdingen van de gedragsregels (menen te) hebben ervaren of gezien. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en kijkt met de melder naar oplossingsmogelijkheden en eventuele vervolgstappen met als doel bij te dragen aan beëindiging van het ongewenst gedrag, de-escalatie van het conflict en waar mogelijk het verbinden van de betrokken partijen. De vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt de melder.
- De vertrouwenspersoon verwijst door naar derden als de melding de rol van de vertrouwenspersoon overstijgt of andere zaken betreft dan overschrijdingen van de gedragsregels.
-. De vertrouwenspersoon kan vanuit de ondersteunende en adviserende rol betrokken worden bij de klachtenprocedure (zie aldaar) en bij alle stappen die gezet moeten worden om deze tot een goed eind te brengen. In uitzonderlijke gevallen kan de vertrouwenspersoon namens (dus zonder medeondertekening) van melder een klacht indienen. Of een dergelijk geval zich voordoet, beslist de vertrouwenspersoon.
- De vertrouwenspersoon biedt indien gewenst nazorg aan de melder en houdt zicht op de afhandeling van de melding en /of klacht.

NB De vertrouwenspersoon begeleidt de melder bij de stappen die de melder zelf wil zetten. De melder blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de keuzes die er gemaakt worden in het oplossen van de situatie.

b. Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie.

- De vertrouwenspersoon geeft uitleg over de gedragsregels en de rol van de vertrouwenspersoon aan de vrijwilligers, stagiaires, gasten en betaalde krachten en maakt zich actief bekend binnen de organisatie.
- De vertrouwenspersoon geeft voorlichting over preventie van overschrijdingen van de gedragsregels en het bevorderen van goed gedrag binnen Stichting Gast.

c. Adviseren van bestuur en coördinator.

- De vertrouwenspersoon bespreekt één keer per jaar de voortgang van de activiteiten met het bestuur. Ten behoeve van dat overleg stelt de vertrouwenspersoon een kort verslag op van het aantal en de aard van de overschrijdingen van de gedragsregels. De verslaglegging is niet terug te voeren op individuele melders.
- De vertrouwenspersoon adviseert tussentijds en ongevraagd het bestuur en de coördinator als meldingen daartoe aanleiding geven. De vertrouwenspersoon reikt zo mogelijk concrete suggesties ter verbetering aan of denkt daarover mee. Ook adviseert de vertrouwenspersoon op verzoek van het bestuur en de coördinator in gevallen van overschrijdingen van de gedragsregels.

Benoeming

De vertrouwenspersoon wordt door het bestuur benoemd voor een periode van 2 jaar met een proeftijd van 1 jaar. Na afloop van de periode van 2 jaar kan de vertrouwenspersoon opnieuw voor 2 jaar benoemd worden.

Indien de vertrouwenspersoon in de ogen van het bestuur niet goed functioneert, dan bespreekt het bestuur dat met hem/haar ter verbetering van dat functioneren. Indien deze interventies in de ogen van het bestuur onvoldoende effect hebben, dan kan het bestuur de vertrouwenspersoon ontslaan.

III. MELDPROTOCOL: MELDEN BIJ (MOGELIJK) OVERSCHRIJDING VAN DE GEDRAGSREGELS
Dit meldprotocol is onderdeel van de Code Goed Gedrag en beschrijft hoe je moet handelen bij situaties waarin sprake is van (vermoedens van) overschrijdingen van de gedragsregels.

Het uitgangspunt is: **samen verantwoordelijk**.
Iedereen binnen de stichting heeft een verantwoordelijkheid in het signaleren van (vermoedens van) overschrijdingen van de gedragsregels. Het gaat niet alleen om de ernstige vormen, maar ook om 'kleiner' grensoverschrijdend gedrag. Signaleer je mildere vormen van grensoverschrijdend gedrag, dan wordt van je verwacht dat je de betrokken(en) daarop aanspreekt en corrigerend optreedt.

Gasten en bezoekers die te maken krijgen met ongewenst gedrag van vrijwilligers of betaalde krachten (hier verder medewerkers genoemd) of medewerkers die ongewenst gedrag van hun collega's, gasten of bezoekers menen te (hebben) ervaren of zien, maken hier van melding bij de coördinator. Ook kunnen zij daarbij een beroep doen op de vertrouwenspersoon.
De coördinator gaat in samenspraak met betrokkenen na of en hoe dit ongewenste gedrag kan worden beëindigd.

In die gevallen waarin volgens de coördinator sprake is van ernstige overschrijdingen van de gedragsregels (sexueel misbruik, geweldsincidenten) legt de coördinator dit voor aan het bestuur.
Indien het ongewenste gedrag een strafbaar feit is, wordt daarvan aangifte gedaan.

Als niet mogelijk blijkt een melding intern naar tevredenheid van betrokkenen op te lossen, kan er een formele klacht ingediend worden. Klachten worden altijd voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie.

IV. KLACHTENREGELING STICHTING GAST
Alle betrokkenen en daarmee de organisatie zijn erbij gebaat dat een kwestie van overschrijding van de gedragsregels snel wordt beëindigd en niet blijft doorgaan. Voorkomen dient te worden dat de kwestie verder escaleert en medewerkers zich ongelukkig of onveilig voelen binnen de organisatie en/of de organisatie verdere schade ondervindt.

Een situatie van overschrijding van de gedragsregels wordt het liefst informeel, intern en snel beëindigd. Dat houdt in dat de persoon die ongewenst gedrag ervaart, de betrokkenen aanspreekt om samen tot wederzijds begrip en zo nodig tot afspraken te komen. Hierbij kan de hulp van een leidinggevende, vertrouwenspersoon of eventueel iemand anders worden ingeroepen. Zie hierboven.
Deze stap is niet verplicht en de klager kan indien gewenst meteen een beroep doen op de klachtenregeling.

De klachtenregeling zorgt ervoor dat de kwestie adequaat wordt onderzocht en dat de medewerker, gast of bezoeker die een klacht indient en andere betrokkenen op zorgvuldige wijze gehoord worden.
Deze regeling legt vast welke stappen daartoe genomen moeten worden.

De klachtenregeling geldt voor gasten, bezoekers en medewerkers van Stichting Gast en beperkt zich tot overtredingen van de gedragsregels.

DE KLACHTENREGELING

1. definities,
2. de klachtencommissie
3. de procedure: hoe een klacht in te dienen, hoe de klacht wordt behandeld, wat de termijnen zijn waarbinnen gehandeld moet worden en wat de rechten van betrokkenen zijn zoals gehoord worden, bijstand, recht op informatie.

4.1 Definities
De stichting: de Stichting Gast
Bestuur: het bestuur van de Stichting Gast

Medewerker: iedere persoon die werkzaamheden verricht voor de stichting Gast, hieronder begrepen: werknemers, stagiaires en vrijwilligers. Ook de bestuursleden zijn medewerker in de zin van dit artikel.
Gast: iedereen die begeleiding en onderdak ontvangt bij of via (bij particulieren) Stichting Gast en daarvoor een Gastcontract ondertekend heeft.
Bezoeker: iedereen die ondersteuning ontvangt van een medewerker Stichting Gast via het kantoor
Klager: degene die een klacht indient bij de klachtencommissie.
Beklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt.
Klacht: elke schriftelijke uiting van onvrede door een medewerker, gast of bezoeker over een gedraging (handeling, nalaten hiervan of besluit) door de stichting of voor de stichting werkzame personen, die in strijd is met de gedragsregels. Hierin wordt door of namens klager en ondertekend door klager zelf, de klacht geformuleerd. De klacht dient tevens te melden: naam en adres van klager, datum van de klacht, naam van de beklaagde en waar en wanneer het ongewenst gedrag zich heeft afgespeeld.
Vertrouwenspersoon: de door stichting Gast als zodanig benoemd persoon.
Externe klachtencommissie: de door het bestuur van Stichting Gast ingestelde commissie waarvan de taak is klachten te aanhoren en te onderzoeken volgens de regeling en het bestuur te adviseren omtrent de afdoening van de klacht.

4.2 Klachtencommissie
De klachtencommissie wordt door het bestuur van Stichting Gast ingesteld om klachten aan te horen en te onderzoeken volgens de regeling en het bestuur te adviseren omtrent de afdoening van de klacht. In geval een van de bestuursleden beklaagde is beslissen de overige bestuursleden.
De klachtencommissie bestaat uit drie personen. De voorzitter is iemand met minstens een HBO-opleiding met ervaring in de sfeer van conflictoplossing, klachtenrecht. De leden van de commissie zijn geen medewerker in de zin van deze regeling.
De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten voor de stichting aan het bestuur. Als er geen activiteiten hebben plaatsgevonden wordt dit gemeld.

Contactgegevens
Klachtencommissie Stichting Gast
p.a. Tweede Walstraat 19a, 6511 LN Nijmegen
Mailadres: klachtencommissie@stichtinggast.nl

4.3 Procedure
1. De klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie. De klacht kan door de vertrouwenspersoon ingediend worden, maar in dat geval moet de klacht medeondertekend worden door de klager. In uitzonderlijke gevallen kan de vertrouwenspersoon namens (dus zonder medeondertekening) van klager een klacht indienen. Of een dergelijk geval zich voordoet, beslist de vertrouwenspersoon.
2. Wanneer de klacht niet aan de gestelde eisen voldoet, wordt klager in de gelegenheid gesteld deze aan te vullen.
3. Na ontvangst van de volledige klacht krijgt klager binnen drie werkdagen schriftelijk, c.q. digitaal bericht dat de klacht is ontvangen.
3. Binnen twee weken na indiening wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze stuurt binnen twee dagen nadien een afschrift van de klacht met de klachtenregeling naar de beklaagde.
4. Klager heeft steeds het recht de klacht schriftelijk in te trekken. Is beklaagde het daarmee niet eens, dan kan deze schriftelijk gemotiveerd om voortgang van de procedure verzoeken.
5. De klachtencommissie stelt datum, tijd en plaats van behandeling van de klacht in een hoorzitting vast en roept klager en beklaagde op om dan te verschijnen om gehoord te worden. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsvrouw/man of ander persoon, bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon.
6. De klachtencommissie is bevoegd de informatie in te winnen die zij nodig acht. Het bestuur dient alle gevraagde informatie te verstrekken, tenzij er ernstige gronden zijn dit na te laten. Deze weigering dient schriftelijk en gemotiveerd aan de klachtencommissie te worden medegedeeld. Ook kan de klachtencommissie desgewenst getuigen horen en deskundigen raadplegen
7. Van iedere hoorzitting wordt een verslag gemaakt door een van de leden van de klachtencommissie. Dit verslag wordt binnen een week aan partijen gezonden.
8. De klachtencommissie geeft binnen 30 dagen na de hoorzitting schriftelijk een relaas van haar bevindingen. Zij stelt daarbij vast of de klacht al dan niet of deels gegrond is en zij kan door het bestuur te nemen maatregelen voorstellen.

9. De termijn van dertig dagen kan in uitzonderlijke gevallen verlengd worden met nog eens dertig dagen. Klager, beklaagde en bestuur worden daarover tijdig geïnformeerd.
10. Klager en beklaagde ontvangen een afschrift van een en ander van het bestuur.
11. Binnen 14 dagen na ontvangst van het advies neemt het bestuur een besluit. Dit wordt dan per omgaande schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld aan klager en beklaagde. De klachtencommissie wordt eveneens op de hoogte gesteld, alsook de vertrouwenspersoon van de stichting.

Vastgesteld
Juli, 2025