



## Gedragcode

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, cliënten, bezoekers en deelnemers aan activiteiten en diensten. Van elk van bovengenoemde personen wordt verwacht dat zij conform deze gedragscode handelen.

### Omgangsvormen

- We behandelen elkaar met respect: alle uitingen van geweld, intimidatie of bedreiging worden niet getolereerd.
- Elke ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal 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.
- Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht of seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.
- Medewerkers van de SWOP zijn bevoegd om iedereen die de huisregels niet respecteert voor kortere of langere tijd toegang tot het gebouw te ontzeggen.
- Van (verbale) incidenten wordt direct melding gemaakt bij de directie.

### Vertrouwen en privacy

Vertrouwelijke informatie die tijdens aanwezigheid bij en/of uitvoering van werkzaamheden voor de SWOP ter ore komt over bezoekers, vrijwilligers, medewerkers, de organisatie of derden wordt niet aan anderen verstrekt. Ook niet na beëindigen van contacten met de SWOP.

### Verlies, schade en diefstal

Bij vernieling of diefstal wordt direct aangifte gedaan; de schade wordt verhaald. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade/verlies van persoonlijke eigendommen.

### Gebruik van de ruimten en gedragsregels

- Roken, drugsgebruik/bezit en het meenemen van alcohol is niet toegestaan.
- Misbruik van alcohol is verboden en medewerkers kunnen gebruikers hierop aanspreken.
- Het in bezit hebben van een slag-, steek-, of vuurwapens is niet toegestaan.
- Er mag bij gezelschaps- en kaartspellen niet om geld gespeeld worden.
- Ruimtes worden opgeruimd en schoon achtergelaten.

### Calamiteiten

In geval van calamiteiten dienen de aanwijzingen van de medewerkers van de SWOP of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) opgevolgd te worden.

### Klachtenbehandeling

Op <http://www.swop.nl> kan onder **Over Ons > Belangrijke informatie** de klachtenprocedure worden ingezien.

### Datalek persoonsgegevens

Verlies, diefstal of inbreuk op bijvoorbeeld een USB-stick, een laptop of een databestand met persoonsgegevens, moet direct worden gemeld aan het hoofd ICT/bedrijfsvoering/het management. Indien daar wordt geconstateerd dat hierbij persoonsgegevens van klanten en/of personeel in verkeerde handen zijn geraakt, zal een (verplichte) melding worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### In alle gevallen waarin de gedragscode niet voorziet, beslist de locatiemanager of directie.

Voor vertaalhulp van Vluchtelingenbegeleiding geldt een toegevoegde gedragscode die voor aanvang van de werkzaamheden wordt uitgereikt.

## Gedragscode: toevoeging vertaalhulp

Onderstaande punten zijn toegevoegd voor vertaalhulp, de punten zijn opgesteld op basis van informatie van de IND. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.

- De vertaalhulp heeft geheimhoudingsplicht. Deze plicht blijft ook bestaan als hij niet meer bij Vluchtelingenbegeleiding Pijnacker-Nootdorp werkt.
- De vertaalhulp is tussenpersoon tussen de maatschappelijk begeleider en de cliënt. Hij is neutraal en geen gesprekspartner. De vertaalhulp vertaalt letterlijk wat er door de maatschappelijk begeleider en de cliënt gezegd wordt. De vertaalhulp onthoudt zich van een persoonlijke mening.
- Vanwege de neutrale positie zit de vertaalhulp tijdens de gesprekken tussen de begeleider en de cliënt.
- De maatschappelijk begeleider leidt het gesprek; hij heeft de regie en geeft aan wanneer hij de vertaalhulp nodig heeft.
- Als de vertaalhulp tijdens een gesprek de indruk krijgt dat de cliënt iets niet goed begrijpt, vertelt hij dit aan de maatschappelijk begeleider. De maatschappelijk begeleider zal dan nogmaals uitleg geven aan de cliënt. Dit is belangrijk om misverstanden te voorkomen.
- Als de vertaalhulp merkt dat de cliënt ondanks de vertalingen de taal waarin gesproken wordt niet goed verstaat, geeft hij dit door aan de maatschappelijk begeleider.
- De vertaalhulp probeert zoveel mogelijk letterlijk te vertalen. Als een woord niet letterlijk kan worden vertaald, kan een omschrijving voor dat woord worden gegeven.
- Het zonder medeweten van de maatschappelijk begeleider uitleggen van brieven, formulieren etc. kan leiden tot misverstanden bij de cliënt. Deze kan de vertaalhulp dan zien als begeleider, in plaats van als vertaalhulp. Dit is daarom niet toegestaan.