

## Gedragcode de Posten

### Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig



## Gedragscode

*voor medewerkers<sup>1</sup> en vrijwilligers, klanten en bezoekers van de Posten*

Alles draait bij de Posten om een fijn en plezierig leven voor ouderen op de plek van hun keuze. Of onze klanten nu in ons verpleeghuis wonen, of in de appartementen nabij de Posten, of in de wijk, wij willen een (leef)omgeving creëren waarin ontmoeten, activiteiten, beleving en zingeving net zo belangrijk zijn als professionele zorg en behandeling. Ons motto 'Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig' is dan ook diep verankerd in onze manier van werken, het zijn onze kernwaarden.

Naast dat we er voor onze klanten zijn, dragen wij ook zorg voor alle medewerkers en vrijwilligers, zodat zij in een veilige, gezonde en prettige sfeer hun werkzaamheden kunnen verrichten. Wij kunnen dit niet alleen: ook als medewerker en vrijwilliger heb je een belangrijk aandeel in het zorgen voor een prettige en goede werksfeer. Om de leesbaarheid te vergroten spreken we vanaf hier alleen over medewerkers, daaronder worden ook de vrijwilligers verstaan.

De gedragscode vloeit voort uit en vormt een onderdeel van onze kernwaarden en bevat de afspraken die we hebben gemaakt over gedragingen en over de wijze waarop met een aantal zaken zoals bedrijfseigendommen dient te worden omgegaan en is in lijn met de beroepscode voor Verzorgenden en Verpleegkundigen (V&VN). In deze gedragscode zijn afspraken gemaakt die betrekking hebben op medewerkers, klanten en bezoekers. Om een goed onderscheid te maken welke afspraken voor wie gelden, hebben we het in de gedragscode over gedragsprincipes en omgangregels, die hierbij nader worden toegelicht.

In de **gedragsprincipes** worden de gedragingen van medewerkers ten opzichte van de klant en zijn/haar naasten vermeld. Uiteraard gelden deze ook voor gedragingen tussen medewerkers onderling. De gedragsprincipes zijn merkbaar en herkenbaar voor iedereen die in de Posten woont, werkt en op bezoek is of thuis in de wijk ondersteuning krijgt vanuit de Posten. Iedere medewerker is aanspreekbaar op het actief naleven van deze gedragsprincipes.

Ook onze klanten en bezoekers hebben een belangrijke bijdrage om ervoor te zorgen dat onze medewerkers in een veilige omgeving werken en werkplezier ervaren. In het belang hiervan hebben we voor onze klanten en bezoekers **omgangsregels** opgesteld, die we met onze klant en hun naasten bespreekbaar maken, zichtbaar in de gebouwen aanwezig zijn en digitaal te raadplegen zijn, onder andere op onze website.

### Speciale aandacht voor:

Als het noodzakelijk is voor een betreffende klant een uitzondering te maken op de algemene omgangsregels, waarbij onder andere kenbaar wordt gemaakt dat agressie en onveiligheid niet worden getolereerd, moet er een behandel- of zorgplan opgesteld worden, waarin is opgenomen in welke mate het uiten van agressie “erbij” kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle medewerkers die normaliter met de betreffende klant te maken hebben. Klanten en (indien handelingsonbekwaam) hun vertegenwoordigers worden (in de aanmeldingsfase) geïnformeerd en er worden dan maatwerkafspraken met hen gemaakt.

## 2. Waarom deze gedragscode

Deze gedragscode richt zich als onderdeel van de kernwaarden, op het beschermen van onze klanten en medewerkers. De code draagt tevens bij aan het bewaken en bewaren van het goede imago van onze organisatie. Het geeft richtlijnen hoe we met een aantal zaken en met elkaar om

---

<sup>1</sup> Onder medewerkers wordt verstaan: medewerkers met een dienstverband waaronder leerlingen (BOL en BBL), stagiaires, vakantiekrachten en vrijwilligers.

moeten gaan. De gedragscode is een 'levend' document dat zal worden aangepast en/of aangevuld mocht dit nodig zijn. De gedragscode is aanvullend op de bestaande regelingen waar in deze gedragscode naar verwezen wordt. Voor alle richtlijnen geldt: 'gebruik je gezond verstand en handel in de geest van de gedragscode'. We verwachten van iedere medewerker, klant en bezoeker dat men zich integer gedraagt. Werken voor de Posten betekent dat je de gedragscode kent en deze ook naleeft.

### 2.1. Niet vrijblijvend

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van de gedragscode van een medewerker, wordt een onderzoek ingesteld. Indien na onderzoek een overtreding(en) wordt vastgesteld, zal worden gekeken wat de maatregelen met betrekking tot deze overtreding(en) zullen zijn. Tegen iemand die niet handelt volgens de wet, de CAO of deze gedragscode kunnen maatregelen worden genomen die in verhouding staan tot de overtreding die gemaakt is. Dit kan zijn in de vorm van een berisping, waarschuwing of aantekening die wordt vastgelegd in het dossier. Maar ook kan het aanleiding zijn tot verdergaande consequenties, zoals ontslag, strafrechtelijke vervolging en civielrechtelijke aansprakelijkheid.

Het protocol 'omgaan met agressie en onveiligheid', die separaat aan deze gedragscode is opgesteld, beschrijft de berisping- en sanctiemogelijkheden als een klant of bezoeker zich niet volgens de omgangsregels gedraagt.

## 3. Gedragsprincipes

Onze gedragsprincipes zijn gebaseerd op onze kernwaarden. Kernwaarden zijn de belangrijkste waarden (voor en) van een organisatie. De Posten hanteert al geruime tijd de kernwaarden Hartelijk, Huiselijk en Hulpvaardig, de drie H's. Hiermee onderstrepen wij onze missie en visie. Maar wat zijn kernwaarden? Kernwaarden worden ook wel basiswaarden genoemd en geven richting aan ons gedrag. De kernwaarden zijn dus de punten waar onze organisatie op drijft, de basiswaarden op grond waarvan besluiten worden genomen en waarop de Posten en medewerkers op aangesproken kunnen worden: wij staan voor onze waarden!

Onderstaand zijn onze kernwaarden gevolgd door de gedragsprincipes die de Posten hanteert opgenomen.

### 3.1 Onze kernwaarden

Onze kernwaarden, bestaande uit de drie H's zijn:

#### **Hartelijk**

Wij groeten elkaar en respecteren elkaar. We hebben positieve en alerte aandacht voor de klant en zijn woon- en leefplezier. We voeren een dialoog met de klant, familie en mantelzorgers over onze samenwerking. Als het mogelijk is komen we tegemoet aan de wensen en behoeften van de klant. Afspraak is afspraak. We zijn gastvrij en onze deur staat open voor wijkbewoners.

#### **Huiselijk**

We zijn discreet en respecteren de privacy van de klant. We kloppen of bellen aan voordat we binnenkomen. We ondersteunen de klant zodat hij/zij zoveel mogelijk het leven kan blijven leiden, dat hij/zij gewend is. Wij creëren een veilige, geborgen en levendige sfeer.

#### **Hulpvaardig**

We gaan uit van de mogelijkheden van de klant en zijn/haar naasten. De klant houdt zelf de regie. We werken belevingsgericht en streven naar maximale bewegingsvrijheid. Wij stimuleren de klant zoveel mogelijk zelf te doen en sluiten daarop aan met onze ondersteuning.

We hebben een professionele, open en lerende houding. Wij streven naar voortdurende verbetering van ons werk. We werken samen met partners in het werkveld die onze ambities delen.

### 3.1. Gedragsprincipes

Onze gedragsprincipes, gebaseerd op onze kernwaarden (drie H's) zijn:

**Hartelijk** (gaat vooral over: hoe gaan we met onze klant om)

- Ik groet u
- Ik maak oogcontact
- Ik wijs u de weg
- Ik heb aandacht voor u en uw naaste
- Ik draag een naambadge

**Huiselijk** (gaat over sfeer en leefomgeving)

- Ik ben te gast in uw huis
- Ik klop of bel bij u aan voordat ik binnenkom
- Ik ken uw verhaal
- Ik creëer een geborgen omgeving
- Ik bied ruimte voor ontmoeting

**Hulpvaardig** (gaat over onze professionele houding)

- Ik zet mijn kennis en kunde in om samen met u een passend antwoord te vinden op uw vragen
- Mijn ondersteuning sluit aan op wat u zelf kunt
- Samen maken we duidelijke afspraken en daar houd ik mij aan
- Ik ben duidelijk over wat u van mij kunt verwachten
- Ik hoor graag wat u van onze dienstverlening vindt

Bovengenoemde gedragsprincipes komen tot uiting in hoe we als medewerkers omgaan met onze klanten en bezoekers en met elkaar en zijn de basis van onze gedragscode en bijhorende protocollen en werkwijzen.

## 4. Omgaan met elkaar

In een goed en stimulerend werkklimaat behoren collegialiteit, respect en aandacht voor elkaar tot de normale omgangsvormen en wordt op ongewenst gedrag alert gereageerd. Zo'n klimaat vereist een actieve bijdrage van eenieder die bij de Posten werkzaam is en betekent dat niet alleen wordt toegezien op het eigen gedrag, maar ook op dat van anderen. Ongewenst gedrag behoort altijd aan de orde te worden gesteld, hetzij door het rechtstreeks aanspreken van de betrokkenen, hetzij door het inschakelen van derden (verantwoordelijk leidinggevende en/of vertrouwenspersoon). We gaan daarbij open, eerlijk en respectvol met elkaar om en geven elkaar feedback om van elkaar te leren.

### 4.1. Eerlijkheid en respect

We gaan eerlijk en beleefd met elkaar om. We werken professioneel, respectvol en op gelijkwaardige basis samen, ongeacht onze positie. We zijn loyaal aan de eenmaal genomen besluiten.

## 4.2. Ongewenste omgangsvormen

We willen onze medewerkers en klanten zoveel mogelijk beschermen tegen ongewenste omgangsvormen, zoals agressie en geweld, en ook tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet wordt getolereerd en er sancties volgen wanneer agressie en geweld wordt geconstateerd en/of een contact waarbij agressie is getoond niet bevredigend is afgerond.

Naast agressie en geweld wil de Posten haar medewerkers en klanten beschermen tegen andere ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie.

We onthouden ons dan ook van elke vorm van ongewenste omgang tegenover elkaar en onze klanten. We zorgen ervoor dat onder geen enkel beding de persoonlijke integriteit van de ander wordt aangetast. In het protocol **'530.9 Ongewenste omgangsvormen/ Vertrouwenspersoon'**, die opgenomen is in het Kwaliteitskompas, is een nadere toelichting beschreven over ongewenste omgangsvormen (waaronder definitie, verantwoordelijkheden en werkwijze). In het protocol **'Omgaan met Agressie'** is de procedure, verantwoordelijkheden en werkwijzen beschreven rondom agressie en veiligheid. De voornoemde protocollen maken onderdeel uit van deze gedragscode.

## 4.3. Omgangsregels voor klanten en bezoekers<sup>2</sup>

Als medewerker handelen we in lijn met onze gedragsprincipes en gaan we open, eerlijk en respectvol met elkaar om. Dit verwachten wij ook van onze klanten en bezoekers, ten einde onze medewerkers een zo prettig en veilig mogelijk werkklimaat te bieden. Daarom hebben we omgangsregels opgesteld die voor een goed 'samen' wonen en werken van belang zijn. De omgangsregels voor onze klanten en bezoekers gelden tijdens alle activiteiten en vormen van behandeling, zorg- en dienstverlening die de Posten aanbiedt, binnen en buiten de muren van de verschillende locaties.

Omgangsregels voor bezoekers komen visueel tot uiting in de omgangsregels van de Posten, die zichtbaar in het gebouw en op onze website te vinden zijn. De meeste klanten en bezoekers weten zich op een goede manier te gedragen. Toch helpt het om door middel van duidelijke regels aan te geven welk gedrag van hen verwacht wordt.

Als het noodzakelijk is voor een betreffende klant een uitzondering te maken op de algemene omgangsregels, waarbij onder andere kenbaar wordt gemaakt dat agressie en andere vormen van intimidatie en discriminatie niet worden getolereerd, moet er een behandel- of zorgplan opgesteld worden, waarin is opgenomen in welke mate het uiten van agressie, intimidatie of discriminatie "erbij" kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle medewerkers die normaliter met de betreffende klant te maken hebben. Klanten en (indien handelingsonbekwaam) hun vertegenwoordigers worden (in de aanmeldingsfase) geïnformeerd en er worden dan maatwerkafspraken met hen gemaakt.

In het Kwaliteitskompas staan de omgangsregels in de vorm van omgangsregels van de Posten opgenomen.

---

<sup>2</sup> Onder klanten en bezoekers verstaan we eerste contactpersonen, familieleden, mantelzorgers, overige naasten en (externe) relaties.

## 5. Rook-, Alcohol- en Drugsbeleid

### 5.1. Roken

De Rijksoverheid streeft naar een rookvrije generatie van 2035. Om dit te bereiken is er in samenwerking met zeventig organisaties, waaronder brancheorganisatie Actiz, ontmoedigende maatregelen geformuleerd in het Nationale Preventie Akkoord. Als Posten omarmen wij deze geformuleerde maatregelen, daar wij in het kader van gezondheid en vitaliteit een rookvrije werkomgeving belangrijk vinden voor onze medewerkers. Tevens nemen wij onze voorbeeldfunctie als gezondheidsinstelling serieus en werken we gefaseerd toe naar een rookvrije zorginstelling. In het beleid '**De Posten Rookvrij**' die opgenomen staat in het kwaliteitskompas en een onderdeel vormt van deze gedragscode, staat onze aanpak nader beschreven.

Naast het Nationale Preventie akkoord heeft de Posten ook vanuit de Arbo- en Tabakswet zorg te dragen voor een rookvrije werkomgeving.

Met klanten die roken en een zorgvraag hebben, worden door de zorg verantwoordelijke maatwerkafspraken mee gemaakt, die vast worden gelegd in het zorgdossier. De afspraken zijn erop gericht om medewerkers op geplande- en ongeplande zorgmomenten van een rookvrije werkomgeving te voorzien. Hierbij valt te denken aan, dat naast goede ventilatie, de zorgverlening plaatsvindt in een vertrek waar niet wordt gerookt, bijvoorbeeld de slaapkamer. Of, dat de klant ervoor kiest om buiten de woning (op aangewezen rookplekken) te gaan roken. Ook de aanschaf en onderhoud van een goedgekeurd luchtfiltersysteem behoort tot de mogelijkheden om te bespreken met de klant evenals de kosten die daarmee voor de klant gepaard gaan. Het niet naleven van de gemaakte maatwerkafspraken brengt voor de klant als risico met zich mee dat de Posten de zorgverlening zal moeten staken of zelfs zorg hebben te weigeren, totdat aan de gemaakte afspraken wordt voldaan.

Voor medewerkers geldt dat roken alleen is toegestaan op de daartoe aangewezen rooklocaties. Medewerkers die willen stoppen met roken kunnen hiervoor contact opnemen met de eigen zorgverzekering. Contact opnemen met de gratis stoplijn van de Rijksoverheid: 0800-1995 behoort tevens tot de mogelijkheden. Ook de website [ikstopnu.nl](http://ikstopnu.nl) kan helpend zijn bij het stoppen met roken. Daarop staan praktische tips, informatie en advies om te stoppen met roken en gestopt te blijven. Daarnaast zijn er meerdere initiatieven die ondersteund zijn bij het stoppen met roken. Kijk hiervoor op de website van de rijksoverheid - stoppen met roken - voor meer informatie.

### 5.2. Alcohol en drugs<sup>3</sup>

Het gebruik en bezit van alcoholhoudende dranken en/of drugs op de werkplek is verboden. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich verantwoordelijk opstellen met betrekking tot het gebruik van alcoholhoudende dranken buiten werktijd. Het is uiteraard niet toegestaan om op het werk alcohol te gebruiken of op het werk te verschijnen onder de invloed van alcohol en/of drugs.

Als medewerker heb je de verantwoordelijkheid om vermoeden van alcohol- en drugsgebruik bespreekbaar te maken en signalen daarvan door te geven aan je leidinggevende (indien afwezig, kunnen de signalen/vermoeden van, doorgegeven worden aan de EVD en bereikbaarheidsdienst). Indien een medewerker onder invloed van alcohol en/of drugs verschijnt op het werk, dan kan dat

---

<sup>3</sup> **Definitie:** Onder 'drugs' worden verstaan de stimulerende, verdoovende en bewustzijnsveranderende middelen zoals die opgenomen zijn in de Opiumwet. 'Alcohol' is een bestanddeel van alcoholhoudende dranken en een verdovend middel dat niet valt onder de Opiumwet.)

de inschakeling van de bedrijfsarts-, het overgaan tot een alcohol- en drugstest- en/of een disciplinaire maatregel betekenen.

## 6. Omgang met bedrijfsmiddelen

### 6.1. Zorgvuldigheidsplicht

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij zorgvuldig omgaan met de bedrijfsmiddelen die aan hen ter beschikking zijn gesteld en zijn verantwoordelijk voor een juist gebruik en beheer. Medewerkers leven de richtlijnen na ten aanzien van het gebruik van internet, e-mail, sociale media, telefoon en bedrijfsauto.

In het protocol '**D 20.5.1.1 Social media beleid**' die opgenomen is in het Kwaliteitskompas, is een nadere toelichting beschreven ten aanzien van social media (waaronder definitie, verantwoordelijkheden en regels). Ook het protocol '**D 530.8 Middelen in bruikleen**' maakt onderdeel uit van de gedragscode.

### 6.2. Zorg voor bedrijfsmiddelen

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij bedrijfsmiddelen of -gegevens nooit onbeheerd achter laten en houden zich aan de Privacy wetgeving volgens de AVG en treffen maatregelen ter voorkoming van diefstal of verlies. Zij melden schade aan of verlies van bedrijfsmiddelen of -gegevens meteen aan de direct leidinggevende. Een schade kan op een medewerker worden verhaald, als verlies, diefstal of schade aan bedrijfsmiddelen of -gegevens het gevolg is van opzet of verwijtbare nalatigheid van de betreffende medewerker.

## 7. Omgang met anderen

### 7.1. Belangenverstremgeling

We zijn zorgvuldig in onze omgang met anderen (klanten, eerste contactpersonen, familieleden, mantelzorgers, overige naasten en (externe) relaties). Vanuit onze professionaliteit doen we er alles aan om belangenverstremgeling te voorkomen. We zijn klantgericht. Bij omgang met andere partijen handelen we professioneel, transparant en communiceren we op een heldere en evenwichtige wijze. Afspraken die we maken zijn inzichtelijk en controleerbaar en afgesloten volgens de geldende procedures en regelgeving. We houden onze persoonlijke en professionele belangen strikt gescheiden. We zorgen ervoor dat iedere schijn van belangenverstremgeling wordt vermeden.

### 7.2. Nevenactiviteiten

We verrichten geen nevenactiviteiten die van invloed kunnen zijn op ons persoonlijk functioneren bij de Posten of die het belang van onze organisatie negatief kunnen raken of een risico op imagoschade met zich meebrengt. We melden nevenactiviteiten aan onze leidinggevende.

### 7.3. (Relatie)geschenken

Om belangenverstremgeling te voorkomen, nemen we geen geschenken of uitnodigingen aan in ruil voor een tegenprestatie.

Echter, mocht je als blijk van waardering persoonlijk of als team een attentie worden aangeboden, dan mag de tegenwaarde niet meer bedragen dan € 15,-. Het bedrag van € 15,- geldt ook als maximum bij verstrekkingen aan klanten. Dat wil zeggen dat een attentie, als blijk van medeleven of iets van vergelijkbare aard, per klant niet meer mag bedragen dan € 15,- per persoon.

Indien de waarde van het te ontvangen of te verstrekken geschenk hoger is dan € 15,- of er sprake is van een frequentie die niet redelijk is, dan wordt de leidinggevende hiervan in kennis gesteld.



## 7.4. Vertegenwoordigen

We spreken, gedragen en kleden ons gepast, correct, fatsoenlijk en beleefd. De protocollen die opgenomen staan in het Kwaliteitskompas en betrekking hebben op hygiëne en kleding, maken tevens onderdeel uit van de gedragscode, te weten:

I 30.3.1 Hygiëncode voor de voedingsverzorging in zorginstellingen en defensie,

I 30.3.2 Hygiëncode voor de voedingsverzorging in kleine woonvormen,

D 30.3.2 Hygiënewijzer,

D 40.4.1.7 Hygiëne en infectiepreventie,

I 30.2.4 Dienstkleding

## 8. Omgaan met informatie

We gaan zorgvuldig om met informatie, zowel in de interne- als de externe communicatie. We stellen geen gegevens of informatie aan derden ter beschikking wanneer we weten of redelijkerwijze kunnen vermoeden dat vertrouwelijkheid dan wel geheimhouding is vereist. We zijn ons bewust dat sommige informatie strikt vertrouwelijk is, maar ook dat sommige informatie openbaar moet zijn of openbaar moet worden gemaakt in overeenstemming met de wet, de interne richtlijnen en de bedrijfsvoorschriften. We verstrekken alleen informatie aan diegenen voor wie deze informatie bestemd is en doen dit op objectieve en consciëntieuze wijze. In het protocol '**D 10.1 Normen en wetgeving**' die opgenomen is in het Kwaliteitskompas, staan alle van toepassingen zijnde wetgeving voor de Posten (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) beschreven. We nemen kennis van dit protocol en daarmee van alle van toepassing zijnde (Europese en) nationale wet- en regelgeving en leven deze na, evenals alle interne richtlijnen en (werk) instructies. Het protocol '**D 10.1 Normen en wetgeving**' maakt dan ook onderdeel uit van de gedragscode.

## 9. Naleving van de gedragscode

### 9.1. Medewerkers en vrijwilligers

Het belangrijkste aspect is dat het gedrag van alle medewerkers in overeenstemming moet zijn met de gedragscode. Medewerkers worden gestimuleerd om feedback te geven en te ontvangen. Als een medewerker signaleert dat een collega in strijd met de gedragscode handelt, dan maakt men dat bespreekbaar met de betreffende collega. Mocht de aard of de ernst van de overtreding zodanig zijn dat het aanspreken op het gedrag niet gepast of onveilig voelt, dan maakt de betreffende medewerker dit bespreekbaar met de leidinggevende. Bij afwezigheid zijn/haar plaatsvervanger, EVD of bereikbaarheidsdienst.

### 9.2. Leidinggevenden

Van alle leidinggevenden (inclusief managers, directeur-bestuurder) wordt verwacht dat ze een voorbeeldfunctie vervullen. Verder moeten zij medewerkers aanspreken op gedrag dat ingaat tegen de strekking van de gedragscode en indien noodzakelijk daar actie op ondernemen.

### 9.3 Vertrouwenspersoon

De Posten heeft een vertrouwenspersoon voor medewerkers, waar medewerkers problemen, of zaken waar zij hinder van ondervinden, zoals die zijn genoemd in deze gedragscode, bespreekbaar kunnen maken met haar. Deze problemen kunnen dan anoniem worden doorgegeven aan de juiste personen binnen de organisatie. Binnen de Posten is Janny Joosten de vertrouwenspersoon.



#### 9.4. Wie is waarvoor verantwoordelijk

<b>Functionaris</b>	<b>Verantwoordelijkheden</b>
Medewerkers en vrijwilligers	Handelen in overeenstemming met de letter en de geest van de gedragscode en zijn hierop aanspreekbaar.
Directeur-bestuurder, managers, Leidinggevendenden	Zorgen ervoor dat de gedragscode bij alle bestaande en nieuwe medewerkers bekend is en geven het goede voorbeeld en zien toe op de toepassing van de gedragscode.
Vertrouwenspersoon	Zij staat opgesteld voor onze medewerkers en indien een medewerker behoefte heeft om met haar in gesprek te gaan, kan hier gebruik van worden gemaakt.
Zie je een overtreding?	Maak dit als medewerker dan eerst bespreekbaar met de betreffende collega. Indien dit gezien aard en ernst niet mogelijk is stel dan je leidinggevende hiervan in kennis. Bij afwezigheid stel je zijn/haar plaatsvervanger, EVD of bereikbaarheidsdienst in kennis.
Bij overtreding	Bij een overtreding van de gedragscode kun je te maken krijgen met een disciplinaire maatregel. Ernstige overtredingen kunnen zelfs leiden tot ontslag. Als de wet dat voorschrijft, dan zullen overtredingen openbaar worden gemaakt.
Klanten en bezoekers	Hebben zich te gedragen naar de omgangsregels die voor klanten en bezoekers zijn opgesteld. Bij overtreding van deze omgangsregels wordt de klant of bezoeker hierop aangesproken. Indien de veiligheid van onze medewerkers en/of vrijwilligers in gevaar is door het gedrag van een bezoeker of klant, is het management bevoegd om een disciplinaire maatregel op te leggen. Waarbij het ontzeggen van de toegang voor de bezoeker tot de mogelijkheden behoort.