

### INLEIDING

Wij willen graag dat de klanten en donateurs die betrokken zijn bij DOA en de dieren die onder de verantwoordelijkheid vallen van DOA, tevreden zijn over onze dienstverlening. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. DOA wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger en dat wij er naar gaan leven, door er met elkaar over te gaan praten en te zorgen dat wij elkaar blijven ondersteunen.

Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende. Mocht dit niet voldoende zijn of niet veilig genoeg voelen, dan bestaat er de mogelijkheid om zich tot een vertrouwenspersoon te wenden.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het goed behandelen van mens en dier
- Het beschermen van de werknemer, vrijwilligers en Stagiaires.
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;

Dat alles met in achtneming van de volgende uitgangspunten: Integriteit, respect, loyaliteit en directheid.

---

### INHOUD GEDRAGSCODE

---

#### REIKWIJDTE

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, bezoekers en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

#### GEDRAGSCODE

DOA vindt het belangrijk dat haar dieren hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen de dieren vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Onderling wordt overleg gevoerd om deze ondersteuning iedere dag weer voor elkaar te krijgen.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken. Dan wordt bekeken of deze werkwijze naar behoren wordt uitgevoerd en of verbetering nodig is.

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat DOA hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven

---

## NIET ACCEPTABEL GEDRAG

---

### DISCRIMINATIE

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

### INTIMIDATIE

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

### SEKSUELE INTIMIDATIE

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.

### BELANGENVERSTRENGELING

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privé-belangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstremming te voorkomen. Deze regel houdt in dat er betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld zonder persoonlijk belang.

Gebruik van goederen van DOA mogen niet privé gebruikt worden, zonder toestemming van een leidinggevende.

Het afsluiten van een barterdeal is niet mogelijk zonder onderliggende offertes.

---

## KLACHTENBEHANDELING

---

Mocht iemand een klacht hebben, dan kan die klacht rechtstreeks met de betrokken persoon besproken worden. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het na overleg met de leidinggevende ook altijd mogelijk om de klacht te bespreken met de vertrouwenspersoon van DOA. De vertrouwenspersoon heeft vervolgens ook weer de mogelijkheid om te escaleren.

### PROCEDURES

Vanzelfsprekend worden klachten vertrouwelijk behandeld. Zodra een zaak wordt gestart, zullen alle betrokkenen op de hoogte worden gehouden van de gang van zaken

DOA vindt het belangrijk transparant te zijn met inachtneming van het privacyreglement. Hoor- en wederhoor zullen altijd worden toegepast. Dit betekent dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, zullen worden uitgenodigd voor een of meer gesprekken. Van deze gesprekken zal altijd een schriftelijk verslag worden gemaakt. Dergelijk overleg kan bijvoorbeeld leiden tot afspraken over gedragsregels en hoe de toepassing ervan wordt getoetst. Eventuele maatregelen zullen ook altijd in verhouding (proportioneel) moeten zijn met de ernst van de situatie.

#### TOT SLOT

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt DOA het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van alle mensen en dieren die betrokken zijn bij DOA. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

---

#### VERTROUWENSPERSOON

Als je op je werk geconfronteerd wordt met vormen van ongewenst gedrag, zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie, is het prettig als je met je problemen terecht kunt bij een vertrouwenspersoon binnen het bedrijf.

Als je er met degene die de problemen veroorzaakt of je leidinggevende niet uitkomt of je onvoldoende veilig voelt, dan is de vertrouwenspersoon je eerste (op) vangnet.

Met welke klachten kan je bij de vertrouwenspersoon terecht

- Agressie of dreigende agressie
- Intimidatie
- Discriminatie
- Ongewenst seksueel gedrag of seksuele intimidatie
- Pesten
- Dreigende burn-out
- Oplopende spanningen: stoom afblazen

Wat kan de vertrouwenspersoon voor je doen?

- eerste opvang bieden als je bent lastiggevallen en hulp en advies nodig hebt
- Luisteren naar de klacht
- de klacht of het voorval analyseren, en de hulpvraag in kaart brengen
- nagaan wat je zelf al hebt gedaan om het probleem op te lossen
- nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is
- adviseren, begeleiden en ondersteunen; plus bespreken van een mogelijke aanpak van ongewenst gedrag
- zo nodig verwijzen naar een mediator of andere professionele hulpverlener
- je informeren over andere oplossingsmogelijkheden zoals klachtenprocedures

Belangrijk om te weten:

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met je informatie. Er is een geheimhoudingsplicht. Alleen als jij daarmee akkoord gaat, worden derden in kennis gesteld, vindt zo nodig verder overleg plaats of wordt er actie ondernomen.

Het is mogelijk dat de vertrouwenspersonen onderling over een situatie overleggen, maar dat doen ze alleen als jij daarmee instemt.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Mocht er escalatie nodig zijn, dan doen zij dit rechtstreeks naar de Raad van Toezicht. Ook hebben zij de mogelijkheid om een melding te doen bij CBF, het keurmerk voor goede doelen in Nederland.

## BIJLAGE: WIE ZIJN DE VERTROUWENSPERSONEN BIJ DOA

---

### MIJN NAAM IS ATTIE VAN TOL

Ik doe voor DOA sinds 2015 nazorg bezoeken en nu sinds 2 jaar de coördinatie van de nazorgafdeling.

Ik heb jaren met veel plezier als integratief kindtherapeut gewerkt. In die rol sprak ik met veel kinderen en hun ouders. Samen zoeken naar een oplossing van een probleem of ongewenste situatie vind ik steeds opnieuw heel boeiend. Een mens die goed in zijn vel zit kan de hele wereld aan.

Ik woon samen met mijn vriend en kat in Amsterdam-West in de buurt van DOA. Ik ben dan ook vaak bij DOA te vinden en je kan mij altijd aanspreken of bereiken op mijn mailadres: [attievantol@xs4all.nl](mailto:attievantol@xs4all.nl)

---

### MIJN NAAM IS TILLY DINGER

Al jaren werk ik met veel plezier als socialiseester bij DOA, met als doel schuwe en boze katten het vertrouwen in mensen terug te geven. Het werven en coördineren van nieuwe socialiseerders behoort ook tot mijn taken.

In mijn voormalige werk als logopedist/docent was het persoonlijke contact bij het begeleiden van studenten van wezenlijk belang. Mensen bij hobbels op hun pad in samenspraak verder proberen te helpen is voor mij steeds weer een uitdaging en een boeiend proces.

Ik ben bereikbaar in de wandelgangen en via het volgende mailadres: [tillydinger@gmail.com](mailto:tillydinger@gmail.com)