

Gedragscode voor inwoners

Zo doen we dat bij GGD regio Utrecht!



Gedragcode	3
Respectvol en veilig contact.....	3
Publieke taak van GGDrU	3
Huisregels GGDrU.....	4
<i>Algemeen gedrag.....</i>	4
<i>Privacy en opnames</i>	4
<i>Veiligheid en eigendommen.....</i>	4
<i>Legitimatie.....</i>	4
<i>Parkeren.....</i>	4
Wat doen we bij ongewenst gedrag?	5
Mogelijke maatregelen.....	5
Mogelijke sancties.....	5

Gedragscode

Bij GGD regio Utrecht (GGDrU) werken we aan de gezondheid van alle inwoners in een veilige, respectvolle en professionele omgeving. Dat verwachten we niet alleen van onze medewerkers, maar ook van iedereen die met ons in contact komt: cliënten, patiënten, bezoekers, leveranciers, vrijwilligers en andere partners.

Deze gedragscode legt uit hoe we elkaar behandelen wanneer u onze locaties bezoekt of (digitaal) contact met ons heeft. Zo zorgen we samen voor een prettige en veilige omgeving voor iedereen.

Respectvol en veilig contact

We vragen iedereen die contact heeft met GGDrU-medewerkers om vriendelijk, beleefd en respectvol om te gaan met medewerkers en andere bezoekers.

U hoeft het niet altijd met ons eens te zijn, maar gesprekken blijven altijd respectvol. Ongepast gedrag, zowel op locatie als online, wordt niet geaccepteerd.

Voorbeelden van ongewenst gedrag, maar niet uitsluitend, zijn:

- Discriminatie, pesten of intimidatie
- Schelden, agressie of geweld
- Bedreigingen, stalking of het verspreiden van roddels of leugens
- Openbaar maken van persoonlijke gegevens van medewerkers (doxing)

Publieke taak van GGDrU

GGD regio Utrecht werkt vanuit de Wet publieke gezondheid. We hebben een belangrijke taak: de gezondheid van iedereen in onze regio beschermen en bevorderen.

Onze medewerkers zijn ambtenaar en werken volgens strenge regels over integriteit en verantwoordelijkheid. Daarnaast vallen zij onder de Veilige Publieke Taak (VPT). Dat betekent dat agressie, bedreiging, intimidatie, discriminatie of ander gedrag dat veiligheid en respect schaadt serieus wordt aangepakt en, indien nodig, kan leiden tot aangifte of juridische vervolging.

Huisregels GGDrU

Wij vragen u rekening te houden met anderen en samen te zorgen voor een prettige omgeving wanneer u in contact bent met GGDrU. Dat betekent:

Algemeen gedrag

- Wees vriendelijk en beleefd tegen medewerkers en andere bezoekers;
- Volg altijd de aanwijzingen van medewerkers op;
- Bellen of harde gesprekken kunnen storend zijn, gebruik mobiele telefoons niet of rustig en respectvol;
- Aanstootgevende kleding of accessoires vermijdt u. Hieronder vallen uitingen die discriminerend, haatdragend, seksueel expliciet of anderszins kwetsend of intimiderend kunnen zijn voor anderen.

Privacy en opnames

- Foto's, video's of geluidsopnames maken mag alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de betrokken GGDrU-medewerker of bezoeker.

Veiligheid en eigendommen

- Bij diefstal of beschadiging van spullen melden wij, en doen wij aangifte bij de politie, schade wordt verhaald op de veroorzaker;
- Onze locaties zijn volledig rookvrij, roken en vapes zijn niet toegestaan;
- Onder invloed zijn of het gebruik, van alcohol of drugs is niet toegestaan;
- Gevaarlijke voorwerpen of wapens zijn verboden;
- Dieren zijn niet toegestaan, tenzij het een als zodanig herkenbare hulphond betreft.
- GGDrU is niet aansprakelijk voor diefstal van persoonlijke spullen van bezoekers.

Legitimatie

- Voor sommige diensten kan om legitimatie worden gevraagd. U bent dan verplicht om een identificatiebewijs te tonen.

Parkeren

- Zet (bak)fietsen, fatbikes, scooters en auto's zo neer dat anderen geen hinder ondervinden en volg aanwezige aanwijzingen van medewerkers of borden op.

Wat doen we bij ongewenst gedrag?

Als iemand zich ongepast gedraagt, volgen we stappen die passen bij de situatie:

1. Aanspreken

We benoemen het gedrag en vragen dit te stoppen.

2. Waarschuwing

We geven een duidelijke waarschuwing; gevaarlijke voorwerpen kunnen worden ingenomen en/of politie kan worden ingeschakeld.

3. Beëindigen van het gesprek

Het gesprek kan direct worden beëindigd.

4. Verzoek te vertrekken

Bij weigering schakelen we collegiale versterking of beveiliging/politie in.

Mogelijke maatregelen

Afhankelijk van het gedrag kan GGDrU maatregelen nemen, zoals:

Incidentgesprek

We bespreken wat er is gebeurd en maken duidelijke afspraken voor de toekomst. U kunt ook uw kant van het verhaal vertellen. In het gesprek komt aan bod welk gedrag niet geaccepteerd wordt en of er een maatregel of sanctie wordt opgelegd.

Schriftelijke waarschuwing

Bij ongewenst gedrag ontvangt u een schriftelijke waarschuwing. Eventuele maatregelen of sancties worden hierbij vermeld.

Mogelijke sancties

Dienstverlening (tijdelijk) beperken of stopzetten

Bij grensoverschrijdend gedrag kunnen wij:

- tijdelijk geen dienstverlening bieden
- alleen contact toestaan via telefoon of schriftelijk
- alleen contact toestaan via een gemachtigde
- gesprekken laten plaatsvinden op een door GGDrU aanwezen locatie
- gesprekken laten plaatsvinden in bijzijn van de politie
- overige voorwaarden stellen.

Blokkeren

Bij beledigingen of bedreigingen via telefoon, chat of andere digitale kanalen kunnen wij een nummer of account blokkeren.

Toegangsverbod

Als de veiligheid niet kan worden gegarandeerd, kan een tijdelijk of permanent toegangsverbod of overige beperkingen in het contact worden opgelegd.

Schadevergoeding

Zowel GGDrU als een GGDrU-medewerker kan schade verhalen op de veroorzaker. Dit geldt voor materiële schade (zoals kapotte spullen) én immateriële schade (zoals leed).

Politie

Bij strafbare feiten schakelen wij de politie in en doen wij aangifte. Daarnaast kunnen er andere juridische stappen worden genomen.

Samenwerking

In ernstige gevallen kunnen wij de samenwerking met partners, leveranciers of andere organisaties stopzetten en contracten herzien of aanvullende voorwaarden stellen.



Gedragswijzer | Hulp bij respectvolle keuzes en gedrag

Bij GGD regio Utrecht vinden we het belangrijk dat iedereen bijdraagt aan een veilige, respectvolle en prettige omgeving. Niet alles is te vangen in regels. Soms komt u in een situatie waarin u even twijfelt wat passend gedrag is, bijvoorbeeld in contact met een medewerker, andere bezoekers of tijdens online contact.

Onze gedragscode biedt houvast, maar uiteindelijk gaat het om gezond verstand, wederzijds respect en aandacht voor elkaar.

Twijfelt u? Stel uzelf dan deze vragen:

- Zou ik zelf op deze manier behandeld willen worden?
- Draagt mijn gedrag bij aan een prettig en veilig contact?
- Houd ik rekening met de positie van de medewerker of andere aanwezigen?
- Zou ik dit ook doen of zeggen als anderen meekijken of meeluisteren?
- Kan mijn gedrag iemand een gevoel van onveiligheid of ongemak geven?

Krijgt u bij één van deze vragen géén gerust gevoel?

→ Stop dan even. Neem afstand, denk na of vraag iemand om mee te denken.

Respectvol gedrag begint met bewust stilstaan bij wat een ander kan voelen of ervaren.

Bij GGDrU staan we voor:

- iedereen zich veilig en met respect behandeld voelt;
- we elkaar helpen om goed met elkaar om te gaan;
- we ongepast gedrag durven benomen; rustig, duidelijk zonder oordeel.

Samen zorgen we voor een omgeving die professioneel, betrouwbaar en menselijk is. Niet alleen omdat het moet, maar omdat het hoort bij gezonde omgang met elkaar.

GGD regio Utrecht

Postbus 51
3700 AB Zeist

T 030 608 608 6
E info@ggdru.nl
I www.ggdru.nl

Uitgave
© GGD regio Utrecht
maand 2016

