Handreiking Gedragscode

Respect: *waardering en collegialiteit*
- We laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens.
- We zeggen het als iemand iets goed doet.
- We luisteren goed naar wat collega's of klanten te zeggen hebben.
- We respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen.
- We praten met elkaar en niet over elkaar.
- We stellen ons kwetsbaar op.
- We zeggen u tegen alle klanten.
- We staan open voor kritiek.

Integriteit: *eerlijkheid en betrouwbaarheid*
- We doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na.
- We willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen.
- We gaan vertrouwelijk met alle informatie om.
- We respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit).

Professionaliteit: *deskundigheid en duidelijke procedures*
- We blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt.
- We lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen.
- We voldoen aan de eisen die aan onze functie wordt gesteld.
- Wij professionals kennen de uitgangspunten van een professional.
- We kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken.
- We behandelen elke opdracht professioneel.
- We toetsen en evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkprocedures.
- We staan ervoor open nieuwe dingen te leren.

Zorgzaamheid: *aandacht en dienstbaarheid*
- We zijn vriendelijk tegen klanten, bezoekers en collega's.
- We luisteren echt naar anderen: luisteren is niet alleen je oor open zetten, maar ook vragen stellen waardoor iemand zich uitgenodigd voelt iets te vertellen.
- We leven ons in de wensen en zorgen van de andere in.
- We zijn bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen.
- We geven onze grenzen aan.

We oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies.