



**COA** Centraal Orgaan opvang asielzoekers

# COA Gedragscode

| Versiedatum | Wijziging                                                 | Door    |
|-------------|-----------------------------------------------------------|---------|
| 14-03-2016  | Redactionele actualisatieslag ( vorige versie: juni 2014) | LVE/HRM |

## Inhoud

|           |                                                    |          |
|-----------|----------------------------------------------------|----------|
| <b>1.</b> | <b>Inleiding.....</b>                              | <b>2</b> |
| 1.1       | Voor wie geldt de gedragscode .....                | 2        |
| 1.2       | De COA missie, visie en kernwaarden.....           | 3        |
| 1.3       | Gedragskenmerken .....                             | 3        |
| <b>2.</b> | <b>Gewenst gedrag.....</b>                         | <b>4</b> |
| 2.1       | Opvangen is een vak.....                           | 4        |
| 2.2       | Vertaling naar gewenst gedrag .....                | 5        |
| 2.2.1     | Omgaan met bewoners .....                          | 5        |
| 2.2.2     | Omgaan met collega's .....                         | 6        |
| 2.2.3     | Omgaan met samenwerkingspartners.....              | 6        |
| 2.2.4     | Omgaan met de omgeving .....                       | 6        |
| 2.2.5     | Omgaan met geschenken en uitnodigingen .....       | 7        |
| 2.2.6     | Omgaan met informatie en geheimhoudingsplicht..... | 7        |
| 2.2.7     | Omgaan met bedrijfsmiddelen.....                   | 8        |
| 2.3       | Dilemma's en signalen .....                        | 8        |
| <b>3.</b> | <b>Ongewenst gedrag .....</b>                      | <b>9</b> |
| 3.1       | Gedragsregels .....                                | 9        |
| 3.2       | Sancties.....                                      | 10       |

## 1. Inleiding

Onze missie, visie en kernwaarden komen tot uiting in ons gedrag. Naar onze bewoners en de samenleving dragen wij het beeld uit van een organisatie met betrokken, integere en professionele medewerkers. In het kader van organisatieontwikkeling houden we gesprekken waarin we elkaar durven aan te spreken op (en te bevragen naar) ons gedrag. En een gedragscode maakt al jarenlang onderdeel uit van de instrumenten die we gebruiken om op terug te vallen wanneer het toch niet goed gaat.

De gedragscode die hier voor je ligt, bestaat uit twee delen. Het eerste gedeelte geeft houvast bij het bepalen van het gewenste gedrag. Dit gedeelte beschrijft welke houding en welk gedrag van je wordt verwacht als medewerker van het COA. Bovendien kan het jou en je leidinggevende helpen een afweging te maken bij dilemma's die over houding en gedrag gaan. Het tweede gedeelte beschrijft welk gedrag ongewenst is. In dit gedeelte wordt ook benoemd welke sancties worden toegepast wanneer een medewerker ongewenst gedrag vertoont.

De gedragscode is het kader. Naast de gedragscode bestaat er binnen het COA een aantal voorschriften op het gebied van houding en gedrag. Dit zijn uitwerkingen van de gedragscode op specifieke onderwerpen, zoals informatiebeveiliging of internetgebruik. Deze informatie is te vinden op het Plein.

### 1.1 Voor wie geldt de gedragscode

De gedragscode geldt voor alle COA-medewerkers, stagiaires en de vrijwilligers die bij het COA werkzaamheden verrichten<sup>1</sup>. Wanneer in deze code gesproken wordt van 'wij' of 'de COA-medewerker', worden daar alle medewerkers<sup>2</sup>, stagiaires en vrijwilligers bedoeld.

Externe medewerkers worden geïnformeerd over de code en worden ook geacht zich aan deze code te houden. Bewoners, bezoekers en leveranciers zijn niet in dienst van het COA. Hen spreken wij vanuit deze gedragscode aan op houding en gedrag en wij wijzen hen op de naleving van de COA-huisregels.

---

<sup>1</sup> De gedragscode maakt deel uit van de arbeidsovereenkomst en de overeenkomsten voor vrijwilligers en stagiaires.

<sup>2</sup> Met medewerkers worden ook leidinggevenden bedoeld. Zij zijn immers ook medewerkers van het COA.

## 1.2 De COA missie, visie en kernwaarden

### Onze visie

Wij zijn voor de Nederlandse samenleving de opvangorganisatie die zorgt voor opvang, begeleiding en uitstroom van asielzoekers. Dit doen wij met veilige huisvesting, verstrekking van middelen van bestaan en met gerichte programma's.

### Onze missie

Wij huisvesten en begeleiden op een professionele manier mensen in een kwetsbare positie in een veilige en leefbare omgeving, zodat het opvangen van vreemdelingen voor politiek en samenleving beheersbaar blijft en kan worden verantwoord.

### Onze kernwaarden

- Betrouwbaarheid: wij komen onze afspraken en beloften na.
- Respectvol, mensgericht handelen vanuit maatschappelijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid.
- Beschikbare kennis en expertise actief delen.
- Streven naar het beste door blijvend te willen verbeteren, vanuit de basisgedachte „de bewoner centraal”.
- Bieden van veiligheid aan bewoners en medewerkers.

Deze missie, visie en kernwaarden zijn de uitgangspunten van ons handelen. Dit geldt voor de bedrijfsvoering, de huisvesting, het opvangbeleid maar ook voor de houding en de handelwijze van de COA-medewerkers in het algemeen. Het volgende hoofdstuk vertaalt de kernbegrippen uit de missie, visie en kernwaarden naar de COA-specifieke houding en gedragskenmerken.

## 1.3 Gedragskenmerken

Het COA kent een aantal gedragskenmerken, dat voor iedereen geldt. Van COA-medewerkers wordt verwacht dat zij integer zijn, maar ook innovatief, professioneel, omgevingsbewust, ondernemend, oplossingsgericht, constructief en resultaatgericht. Wat we hieronder verstaan, is beschreven in competentie management. De beschrijvingen staan in het competentieboek. Medewerkers beschikken over een functiebeschrijving en een competentieprofiel. Hierin staan de taken en competenties beschreven die voor de uitoefening van die functie gelden.

De COA-gedragscode is gelijk voor alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van het COA en vormt de basis voor de manier waarop wij in ons werk staan en met elkaar, onze bewoners en onze omgeving omgaan.

Met name de gedragskenmerken integer, professioneel en omgevingsbewust zijn de basis voor deze gedragscode. Dit heeft te maken met de bijzondere aard van ons werk.

We zorgen voor de opvang van mensen in een kwetsbare positie. Daarbij kijkt de buitenwereld naar ons werk. De samenleving is soms verdeeld over vreemdelingen- en integratiebeleid. Ook politiek is dit een gevoelig onderwerp. Dat hoort bij de aard van ons werk en dat vraagt om integriteit en professioneel gedrag van COA-medewerkers. Daarvan zijn wij ons te allen tijde bewust.

## **2. Gewenst gedrag**

Dit gedeelte van de gedragscode beschrijft de beroepshouding van de COA-medewerker.

Asielzoekers spiegelen zich aan ons in het voor hen onbekende Nederland. Welke normen wij hanteren, welk gedrag wij vertonen en welk gedrag wij als normaal accepteren, is voor hen een voorbeeld. Het COA houdt zich bovendien in het licht van de publieke schijnwerpers bezig met een taak die gemengde gevoelens in de samenleving oproept. Hoe wij ons gedragen is van invloed op hoe de samenleving naar onze organisatie en ons werk kijkt. Daarvan zijn wij ons steeds bewust.

In ons werk verkrijgen wij vaak informatie over asielzoekers van persoonlijke aard. Ook onder collega's wordt soms informatie uitgewisseld die niet voor anderen is bedoeld. Een aantal medewerkers beschikt uit hoofde van hun functie over persoonlijke informatie van collega's. Als medewerker van het COA zijn wij discreet en respecteren en beschermen we de privacy van bewoners en van elkaar.

Wij voelen ons betrokken bij ons werk en zijn ons bewust van de kwetsbare positie van asielzoekers. We bieden hen veilige opvang en begeleiding. Daarom zorgen wij ervoor dat er nooit de indruk kan ontstaan dat wij misbruik maken van onze positie. Betrokkenheid en een zakelijke relatie gaan hand in hand. In relatie met bewoners, maar ook in relatie met derden gedragen wij ons professioneel en houden wij zakelijke en persoonlijke belangen strikt gescheiden. Discretie en integriteit, een professionele werkhouding, het onderhouden van zuivere relaties en een respectvolle omgang met elkaar en met anderen, zijn essentieel in ons werk.

In dit hoofdstuk zijn deze aspecten vertaald naar gewenst gedrag in het omgaan met bewoners, collega's, samenwerkingspartners, de omgeving, informatie en bedrijfsmiddelen.

### **2.1 Opvangen is een vak**

Het opvangen van vreemdelingen is een bijzonder vak. COA-medewerkers leveren een wezenlijke bijdrage aan de huidige leefsituatie en aan het toekomstperspectief van

asielzoekers. Dit betekent dat wij mooie en leuke momenten in ons werk beleven, maar soms ook geconfronteerd worden met specifieke problemen en diepgaande dilemma's. Wij gaan hier vakkundig mee om. Veilige huisvesting gaat over gebouwen, over leefbaarheid en sociale veiligheid op het terrein waar die gebouwen zich bevinden: de opvanglocaties. We stellen alles in het werk om, samen met onze collega's en de bewoners, de veiligheid en leefbaarheid van de opvanglocaties op hoog niveau te houden.

De middelen die het COA ontvangt van de overheid zijn bedoeld om opvang en begeleiding vorm te geven. Verantwoording afleggen aan overheid en samenleving over de besteding hiervan is voor ons daarom vanzelfsprekend.

## **2.2 Vertaling naar gewenst gedrag**

Het gewenste gedrag wordt beschreven aan de hand van de volgende deelaspecten:

- Omgaan met bewoners
- Omgaan met collega's
- Omgaan met samenwerkingspartners
- Omgaan met de omgeving
- Omgaan met geschenken en uitnodigingen
- Omgaan met informatie en geheimhoudingsplicht
- Omgaan met bedrijfsmiddelen

### *2.2.1 Omgaan met bewoners*

Wij kennen de bewoners en voelen ons betrokken bij ons werk. Wij behouden echter een professionele afstand in onze relatie tot bewoners en weten de scheiding aan te brengen tussen werk en privé. Dit is vooral belangrijk omdat bewoners zich in een afhankelijke positie bevinden en wij niet in de situatie willen komen dat iemand de indruk kan krijgen dat daar misbruik van wordt gemaakt.

Bewoners worden op een gelijkwaardige wijze benaderd. Uitgangspunt hierbij is dat zij zelfstandige en verantwoordelijke medemensen zijn die met respect worden behandeld. Wij weten interculturele verschillen te overbruggen en dwingen door onze professionele houding en gedrag respect af.

Het beleid met betrekking tot agressief en intimiderend gedrag naar medewerkers, heeft speciale aandacht binnen het COA. Door afspraken te maken over hoe hiermee om te gaan, wordt dit gedrag beter hanteerbaar en waar mogelijk voorkomen.

Waar hier gesproken wordt van bewoners bedoelen we alle bewoners waarvoor het COA de opvang verzorgt, ongeacht op welke locatie de opvang plaatsvindt.

### *2.2.2 Omgaan met collega's*

COA-medewerkers behandelen elkaar met respect. Met elkaar creëren wij een klimaat van sociale veiligheid. Samenwerken gaat boven concurrentie: elke medewerker weet vanuit zijn eigen taakgebied de verbinding te leggen met collega's binnen andere taakgebieden. Een collegiale houding met de bereidheid tot samenwerken, teamgeest en openheid dragen bij aan een prettig en veilig werkklimaat. Wij zijn ons ervan bewust dat ons (professionele) handelen invloed heeft op directe collega's en de rest van de organisatie. Dit betekent ook dat wij elkaar aanspreken op gedrag dat niet passend is binnen de gedragscode. Vanuit operational excellence spreken we elkaar ook aan op zaken die beter kunnen. Zo leren we van elkaar.

Relaties op de werkvloer ontstaan in elke organisatie, dat hoeft geen probleem te zijn. Het is echter niet wenselijk dat medewerkers die een intieme relatie hebben of familie van elkaar zijn, werkzaam zijn binnen hetzelfde team of dezelfde afdeling/locatie. De medewerker meldt een dergelijke relatie daarom altijd bij de leidinggevende. Deze bepaalt, in overleg met de unitmanager wat in die situatie de meest passende oplossing is.

### *2.2.3 Omgaan met samenwerkingspartners*

Als medewerker van het COA vertegenwoordigen wij het COA naar buiten. We doen dit vanuit een positieve en professionele houding. Gedragsregels die intern gelden voor de omgang met bewoners en collega's zijn dus onverkort van toepassing op de samenwerking met (keten-) partners.

Velen van ons verkeren in de positie dat we invloed kunnen uitoefenen op besluiten die van belang zijn voor bewoners, samenwerkingspartners of leveranciers. Wij laten ons in ons werk uitsluitend leiden door inhoudelijke en zakelijke overwegingen. We zorgen er voor dat we niet in situaties terechtkomen waarin de indruk kan ontstaan dat wij ons laten leiden door persoonlijke relaties of persoonlijk gewin.

### *2.2.4 Omgaan met de omgeving*

Wij hebben een professionele uitstraling. We dragen gepaste kleding op het werk en zijn ons bewust van het effect dat ons gedrag op anderen heeft. Wij realiseren ons dat we de organisatie vertegenwoordigen en dat onze verschijning, gedrag en uitingen zijn weerslag hebben op hoe de omgeving naar ons en naar de organisatie kijkt.

Steeds meer mensen profileren zich op internet op diverse forums en netwerken (Hyves, Facebook, LinkedIn e.d.). Binnen de profielen wordt vaak een combinatie aan informatie verwerkt die zowel privé als zakelijk is. Wij zijn ons ervan bewust dat de COA-organisatie in zo'n geval gekoppeld wordt aan onze persoonlijke overtuigingen en leefstijl.

Het COA heeft een maatschappelijke functie. In de uitvoering van haar taak en haar uitlatingen is het COA politiek en religieus neutraal. Als medewerkers van het COA

gedragen wij ons in het werk ook als zodanig en we letten hier eveneens op als we ons op internet begeven.

#### *2.2.5 Omgaan met geschenken en uitnodigingen*

COA- medewerkers hebben een professionele, zakelijke houding. Dit betekent dat wij onze beslissingen niet willen laten beïnvloeden door geschenken en uitnodigingen van samenwerkingspartners en derden.

Om hier duidelijkheid over te verschaffen gebruiken we bij het COA de volgende handvatten:

- Alle samenwerkingspartners worden geïnformeerd over de gedragscode van het COA en verzocht geen geschenken aan het COA en de medewerkers te versturen.
- Medewerkers van het COA accepteren geen geschenken van externe partijen.
- Geschenken die desondanks toch worden aangeboden op het werk- of huisadres worden teruggestuurd met een begeleidende brief.
- Attenties in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden worden gemeld aan de leidinggevende. De leidinggevende bepaalt of het acceptabel is of niet. Bijvoorbeeld een lunch bij een werkbezoek.
- Ontvangen promotiemateriaal zoals boeken, pennen, USB-sticks e.d. worden gemeld bij de leidinggevende.

Voor uitnodigingen gelden de volgende handvatten:

- Een uitnodiging moet redelijk en functioneel zijn;
- De onafhankelijkheid van de deelnemer moet gewaarborgd zijn
- Een uitnodiging wordt altijd besproken met de leidinggevende die toestemming moet geven.

#### *2.2.6 Omgaan met informatie en geheimhoudingsplicht*

Wij gaan zorgvuldig om met informatie van bewoners, collega's en de organisatie. Allemaal hebben we een geheimhoudingsplicht. Tegelijkertijd hoort het bij ons werk elkaar en anderen mondeling en schriftelijk te informeren over onze bewoners. Op basis van onze bevoegdheid verstrekken wij slechts informatie aan anderen die hiertoe gerechtigd zijn.

In de cao staat: "De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie en beroep ter kennis komt, voor zover die verplichting er vanzelfsprekend uit volgt of hem uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting blijft na beëindiging van het dienstverband gelden. De verplichting tot geheimhouding geldt niet tegenover personen die medeverantwoordelijk zijn voor een goede vervulling van de functie van de werknemer. Ook geldt de verplichting niet tegenover personen van wie de medewerking hierbij nodig is, wanneer deze personen zelf tot geheimhouding verplicht zijn of zich dienen te verplichten."



Informatie over het COA kan politiek-gevoelig zijn. Wij zijn ons hier altijd van bewust als we met derden over het werk spreken. Het COA is een zelfstandig bestuursorgaan; wij voeren beleid uit.

Alle bewoners- en personeelsinformatie is vertrouwelijk. Laat informatie daarom niet rondslingeren, berg de informatie goed op achter slot en grendel en zorg ervoor dat onbevoegden deze niet kunnen inzien. Een goed geïmplementeerde clean-desk-policy binnen het eigen team biedt houvast in het nakomen van deze gedragsregel.

Ook interne informatie met betrekking tot de bedrijfsvoering kan vertrouwelijk zijn. Voor deze informatie geldt hetzelfde als hierboven.

Informatie uit de COA-systemen wordt alleen bekeken als dit voor het werk noodzakelijk is en mag nooit voor privédoeleinden gebruikt worden. Wij verstekken alleen informatie uit een COA systeem, ook aan collega's, als dit uitdrukkelijk tot onze functie behoort.

Het meenemen van informatie van het COA gebeurt alleen als dit voor het uitvoeren van ons werk noodzakelijk is. We gaan daar heel zorgvuldig mee om en laten bijvoorbeeld geen dossiers of laptop onbeheerd achter in auto of trein. Ook thuis wordt alles goed opgeborgen.

N.B. Het ICT beleid van het COA en de wet bescherming persoonsgegevens bieden extra handvatten voor het correct uitvoeren van dit gedragsaspect.

#### *2.2.7 Omgaan met bedrijfsmiddelen*

COA-medewerkers zijn kostenbewust. Wij realiseren ons dat het COA wordt gefinancierd door de overheid vanuit publieke middelen. Daarom kunnen we altijd verantwoording afleggen over het gebruik van bedrijfsmiddelen.

### **2.3 Dilemma's en signalen**

Wij spreken elkaar aan op elkaars gedrag wanneer dat in strijd is met de gedragscode. Maak het bespreekbaar met je leidinggevende wanneer er vragen of dilemma's ontstaan in de toepassing van de code of bij het kiezen van de juiste manier van handelen. Je leidinggevende is ook het eerste aanspreekpunt om melding te doen wanneer je iets signaleert dat in strijd is met de gedragscode. Wanneer jij je hier niet veilig bij voelt, kan je contact opnemen met de naast hogere leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Verder kun je voor vermoeden van vermeende misstanden terecht bij het Meldpunt Integriteit en voor een klacht over ongewenst gedrag bij de Klachtencommissie COA.

### **3. Ongewenst gedrag**

In hoofdstuk 2 is beschreven wat de beroepshouding van COA-medewerkers is. Met elkaar bespreken we hoe we invulling geven aan de beroepshouding in het dagelijks werk en bij dilemma's.

In dit hoofdstuk zijn de gedragsregels beschreven die duidelijkheid geven over welk gedrag absoluut ongewenst is. Deze lijst is niet limitatief, maar geeft wel een helder beeld van het gedrag dat binnen het COA als onacceptabel wordt beschouwd en daarom altijd leidt tot formele maatregelen.

Waar hieronder gesproken wordt van bewoners bedoelen we alle bewoners waarvoor het COA de opvang verzorgt, ongeacht op welke locatie de opvang plaatsvindt.

#### **3.1 Gedragsregels**

1. Het is voor medewerkers niet toegestaan om affectieve/intieme relaties aan te gaan en/of te onderhouden met bewoners.
2. Wanneer er een intieme en/of affectieve relatie bestaat tussen leidinggevende en direct ondergeschikte, wordt één van beiden overgeplaatst. Een dergelijke relatie dient dan ook bij de betreffende unitmanager, danwel het bestuur, te worden gemeld.
3. Financiële en materiële transacties voor privédoeleinden met bewoners zijn niet toegestaan.
4. Het verrichten van werkzaamheden voor privédoeleinden door bewoners voor medewerkers is niet toegestaan.
5. Medewerkers zullen in de privésfeer geen opvang of ondersteuning bieden aan bewoners
6. Agressief gedrag, pesten of (sexuele) intimidatie naar bewoners of collega's is niet toegestaan.
7. Discriminatie op grond van ras, huidskleur, afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging of seksuele geaardheid, is niet toegestaan.
8. Het onder invloed van alcohol en/of drugs op het werk verschijnen is niet toegestaan.
9. Medewerkers onthouden zich van het actief uitdragen van geloofs- en/of politieke overtuigingen aan bewoners.
10. Medewerkers nemen geen materiële of immateriële geschenken aan van bewoners of van derden.
11. Medewerkers zorgen ervoor dat (de schijn van) belangenverstrengeling wordt voorkomen.
12. Medewerkers zullen geen goederen via het COA aanschaffen voor privédoeleinden.
13. Medewerkers verstrekken geen vertrouwelijke persoons- of bedrijfsinformatie aan derden.

### 3.2 Sancties

Overtredingen van bovenstaande gedragsregels zullen juridische gevolgen hebben voor de medewerker. Bij strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij politie of justitie.

Handelingen die in strijd zijn met gedragsregel 1, 4, 5, 6, 12 of 13 worden zo hoog opgenomen, dat zal worden overgegaan tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

Ten aanzien van de overige gedragsregels geldt, dat de opgelegde sanctie wordt bepaald afhankelijk van de situatie en de ernst van de overtreding. De volgende sancties zijn mogelijk:

- Een schriftelijk vermaning;
- Overplaatsing van afdeling en/of locatie;
- Opzegging of ontbinding van het dienstverband;
- Ontslag op staande voet.

Deze sancties kunnen gecombineerd worden met een schorsing of non-actiefstelling op grond van de cao welzijn & maatschappelijke dienstverlening.

Voor externe medewerkers geldt dat overtreding van bovenstaande gedragsregels kan leiden tot beëindiging van de nadere overeenkomst.