

GEDRAGSCODE (CODE OF CONDUCT) STICHTING REFUGEE COMPANY

ONZE GEDRAGSREGELS

Bij Refugee Company, A Beautiful Mess en de Mondmaskerabriek, creëren we samen met onze werknemers en deelnemers een fijne werksfeer waarin iedereen zich thuis, veilig en welkom voelt. Hierin laten we ons leiden door vier kernwaardes die tezamen het woord START vormen:

- Safe space - zorg voor een veilige leeromgeving
- Talent nourishment - focus op talenten en kwaliteiten
- A touch of love - werk met liefde
- Resilience - focus op veerkracht
- True connections - focus op actieve verbinding

A. GRONDHOUDING

Van ons hele team, ongeacht functie, vragen we een positieve basishouding: open, soms ontregelend, maar altijd respectvol en oprecht geïnteresseerd in het welzijn en de ambities van onze deelnemers en medewerkers. Een veilig klimaat waarin wederzijds vertrouwen en gelijkwaardigheid centraal staan is hierbij van groot belang.

B. UITGANGSPUNTEN CONTACT EN RELATIES IN HET ALGEMEEN

- Een vertrouwensband heeft tijd nodig en ontstaat sneller in informele setting. Regelmatig contact helpt om een band te creëren.
- Ga uit van een gelijkwaardige relatie en wederkerigheid. 'Helpen' geeft een goed gevoel, maar met wederkerigheid bereik je meer. Uitgaan van mogelijkheden en kracht (i.p.v. achterstand) draagt niet alleen bij aan een positiever zelfbeeld en zelfwaardering, maar doorbreekt ook het dominante denken en stigma van 'de vluchteling'.
- Temper je empathie, train je compassie. Niet meevoelen met iemand, maar voor hem/haar (denk aan je *circle of influence*). Zoveel mogelijk warme gevoelens oproepen. Compassie geeft energie, in tegenstelling tot empathie dat energie kost. Compassie is beheerster, afstandelijker en constructiever. (Voorbeeld kind in het donker, niet meehuilen maar geruststellen).
- Vraag niet direct naar de moeilijke periode uit levens. Mensen die hebben moeten vluchten hebben moeilijk momenten in hun leven gehad, echter dat was maar een korte periode uit hun leven. Er zijn genoeg andere onderwerpen om over te praten (muziek, eten, sport, tradities, talent).
- Celebrate diversity. Door te leren van verschillende perspectieven en culturen van mensen, kan je groeien, begrijp je de wereld beter en vergroot je je culturele intelligentie.
- Wees bewust van je unconscious bias. Iedereen heeft vooroordelen tegenover gender, ras, kleur, seksuele voorkeur, cultuur en 'vluchtelingen'. Doorbreek de stereotypes en probeer mensen te zien als individu.
- Bewaak je grenzen. Handel vanuit professionele nabijheid. Verwijs door naar specialisten indien nodig.

C. ONGEWENST GEDRAG

Refugee Company accepteert geen agressie, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten of gelijksoortig ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag verstaan we ook:

- Ongeoorloofd gebruik van werkproducten en materialen
- Ongeoorloofd gebruik van vertrouwelijke informatie en privacygevoelige gegevens van organisatie, teamleden en/of trainees

- Onder invloed zijn van alcoholische dranken of drugs of deze ter beschikking stellen aan anderen, tijdens kantooruren
- Het aanvaarden of vragen van een geschenk of beloning van derden, direct of indirect, in welke vorm dan ook. (Gebruikelijke relatiegeschenken van geringe waarde uitgezonderd)
- Het aangaan van een intieme relatie tussen werknemer en deelnemer.

Ongewenst gedrag kan zich onder meer uiten in sociaal isolement, roddels, fysiek geweld, verbaal geweld, ongewenste intimiteit, etcetera. Ongewenst gedrag kan opzettelijk zijn, maar ook onbedoeld. Wat bij dergelijk ongewenst gedrag echter van belang is, is dat degene die eraan onderworpen wordt, beslist wat 'ongewenst' inhoudt.

Mocht je onverhoopt te maken krijgen met dergelijk gedrag, dan wijzen we je graag op deze Gedragscode (Code of Conduct). Als je dergelijk gedrag op de werkvloer ervaart en je vindt het moeilijk om dit met de desbetreffende collega te bespreken of als de uitkomst van het gesprek met de desbetreffende collega geen voldoening geeft, neem dan contact op met je vertrouwenspersoon. Alles wat je in verwarring brengt of waar jij je op enigerlei wijze ongemakkelijk bij voelt, kun je in vertrouwen bespreken met de vertrouwenspersoon.

In deze Gedragscode lees je meer over de vertrouwenspersoon en diens rol en over de klachtenprocedure indien het ongewenste gedrag aanleiding geeft om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

VERTROUWENSPERSOON

Soms is alleen een luisterend oor en bevestiging al voldoende om zelf verder actie te kunnen ondernemen. Een vertrouwenspersoon kan ook samen met jou zoeken naar een informele en passende oplossing voor de situatie. De vertrouwenspersoon staat naast je. De vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld vragen om interveniëren van de leidinggevende of van een mediator. Soms blijkt een juridische procedure de meest passende methode te zijn. Verwijzen naar de klachtencommissie of evt. naar de politie is ook een van de opties. Alles wat besproken wordt, valt onder het beroepsgeheim en is vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon werkt informeel, het probleem kan soms via enkele gesprekken (dus zonder rapportage) worden opgelost en afgesproken kan worden dat de naam van de betreffende werknemer geheim blijft.

Refugee Company heeft zowel een intern als een extern vertrouwenspersoon. Je bepaalt zelf welke vertrouwenspersoon je benadert.

- Intern vertrouwenspersoon: [Titia Butteling](#)
- Externe vertrouwenspersoon: [Corrie Both](#) or [Vivian Almouhan](#), (telefoonnummers worden verstrekt na het eerste e-mailcontact)

A. TAKEN VERTROUWENSPERSOON

1. De vertrouwenspersoon hoort, assisteert, begeleidt en adviseert degene die een klacht heeft over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag.
2. De vertrouwenspersoon doet in overleg met de klager onderzoek en probeert in overleg met betrokken partijen een oplossing voor het geconstateerde probleem te vinden.
3. De vertrouwenspersoon ondersteunt de klager desgewenst bij het indienen van een klacht bij de eigen klachtencommissie en/of bij een strafbaar feit bij het doen van aangifte bij de politie.

4. De vertrouwenspersoon onderneemt geen maatregelen zonder voorafgaand overleg met en toestemming van de medewerker die de klacht heeft ingediend.
5. De werkgever zorgt ervoor dat de vertrouwenspersoon de gelegenheid heeft om op vertrouwelijke wijze schriftelijk, persoonlijk of telefonisch te worden geraadpleegd.
6. De vertrouwenspersoon dient bij de vervulling van zijn taak ook rekening te houden met de rechten van de (vermoedelijke) overtreder.
7. De vertrouwenspersoon adviseert de directie en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd over het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag.
8. Om de taken zo goed mogelijk uit te voeren, hebben de vertrouwenspersonen periodiek intercollegiaal contact.

DE KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG

Indien een gesprek met de vertrouwenspersoon aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht, dan wend je je tot de klachtencommissie. De klachtencommissie pakt een eventuele klacht formeel aan. Op basis van een onderzoek gaat zij na of de klacht gegrond is. Als dat het geval is, adviseert zij de werkgever over het nemen van (tijdelijke) maatregelen. Tenslotte controleert zij of de genomen maatregelen geholpen hebben de klacht(en) te verminderen c.q. te doen verdwijnen.

Refugee Company heeft een klachtencommissie opgericht, bestaande uit een vertegenwoordiger namens de werknemers, aangewezen door de directie en een externe, eveneens door de directie aangewezen derde en de operationeel directeur van de Stichting. Deze klachtencommissie behandelt alle klachten over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag, met uitzondering van anonieme klachten.

De directie stelt de klachtencommissie de middelen ter beschikking die nodig zijn voor het naar behoren uitoefenen van deze functie. De leden van de klachtencommissie zijn:

- Titia Butteling (lid namens de werknemers)
- Corrie Both (extern lid)
- Sandrijn Dekkers (lid namens de directie)

KLACHTENPROCEDURE ONGEWENST GEDRAG

1. Een klacht over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag wordt digitaal ingediend door de klager bij de klachtencommissie via klachtencommissie@refugeecompany.com.
2. De klager en degene over wie is geklaagd ontvangen vervolgens een exemplaar van deze gedragscode en de bijbehorende klachtenprocedure.
3. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie onderzoekt elke ingediende klacht over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag.
5. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de werkgever die zij nodig heeft bij de uitoefening van haar taak.
6. Binnen een maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie separaat de medewerker die de klacht heeft ingediend en de overige betrokkenen, waaronder ook degene over wie is geklaagd.
7. De klager en degene over wie is geklaagd hebben - indien noodzakelijk - recht op bijstand door een advocaat en op toegang tot de relevante documenten.

8. De klachtencommissie is verplicht de klager en degene bij wie is geklaagd te horen.
9. De commissie is ook bevoegd anderen te horen.
10. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten uitvoeren door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.
11. De klager en degene bij wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van elkaars standpunt en daarop te reageren.
12. De zittingen van de klachtencommissie vinden plaats achter gesloten deuren.
13. Van elke sessie wordt een schriftelijk verslag opgesteld en gepresenteerd door alle betrokkenen.
14. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijk rapport opgesteld dat naar de directie en direct betrokkenen wordt gestuurd.

A. TIJDELIJKE VOORZIENINGEN

Zowel bij de start van de procedure als tijdens de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de werkgever verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De werkgever onderneemt actie indien dit noodzakelijk is voor het welzijn van de klager en/of enige andere betrokken werknemer of persoon, inclusief degene over wie is geklaagd.

B. BESLUIT

1. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na indiening van de klacht, schriftelijk verslag uit aan de voltallige directie en het bestuur van de Stichting.
3. Het rapport bevat in ieder geval:
 - a. de naam van de klager,
 - b. de naam van de persoon over wie is geklaagd,
 - c. die is getroffen door het ongewenste gedrag,
 - d. een omschrijving van de klacht,
 - e. het oordeel van de commissie over de plausibiliteit van de klacht,
 - f. een advies aan de werkgever over te nemen maatregelen (inclusief eventuele sancties) in het specifieke geval,
 - g. advies aan de werkgever over te nemen maatregelen in het algemeen.
4. Bij overschrijding van genoemde termijn worden de klager en degene over wie is geklaagd op de hoogte gesteld onder vermelding van de duur van de klacht.
5. Een afschrift van de schriftelijke melding wordt aan de direct betrokkenen gestuurd, alsmede aan de vertrouwenspersonen indien zij bij de klacht betrokken waren.

C. SANCTIES EN MAATREGELEN

1. Binnen 14 dagen na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie neemt de directie, in overleg met het bestuur, een besluit over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De directie neemt het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt. Indien de directie afwijkt van het advies, doet zij dit in overleg met de klachtencommissie en motiveert zij dit in de schriftelijke beslissing.
2. Afhankelijk van de ernst van de klacht (en) kan de directie/het bestuur onder meer de volgende sancties opleggen aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
 - a. een schriftelijke berisping,
 - b. een schorsing,
 - c. een boete,
 - d. een overdracht of
 - e. ontslag.

3. Indien blijkt dat de ingediende klacht ongegrond is, zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkvloer te normaliseren. Hierover wordt de klachtencommissie om advies gevraagd.
4. In geval van een opzettelijke valse klacht zal de directie passende maatregelen nemen om de persoon tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Er worden ook passende maatregelen genomen tegen degene die de valse klacht opzettelijk heeft ingediend. Hierover wordt de klachtencommissie om advies gevraagd.
5. Een afschrift van de beslissing wordt naar de direct betrokkenen gestuurd.

D. NIET EENS MET HET BESLUIT

1. Indien een van de betrokken partijen het niet eens is met de beslissing van de directie, kan hij/zij zich met een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift rechtstreeks tot de directie wenden. De directie zal na overleg met bestuur, binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
2. Als de reactie van de directie/bestuur voor de betrokkene niet bevredigend is, kan hij/zij juridisch advies inwinnen.

E. VERTROUWELIJKHEID

Alle betrokken partijen dienen de informatie die aan hen wordt megedeeld strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt in beginsel niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de werkgever, maar dit is ter discretie van de werkgever.

Stichting ~~Refugee~~ Company, versie 2021b

CODE OF CONDUCT ~~REFUGEE~~ COMPANY FOUNDATION**CODE OF CONDUCT**

At ~~Refugee~~ Company, A Beautiful Mess and Mondmaskerfabriek, we like to create a pleasant working atmosphere together with our employees and participants in which everyone feels at home, safe and welcome. We are guided in this by four core values that together form the word START:

- Safe space - provide a safe learning environment
- Talent nourishment - focus on talents and qualities
- A touch of love - work with love
- Resilience - focus on resilience
- True connections - focus on active connection

A. GROUND ATTITUDE

We demand a positive basic attitude from our entire team, regardless of function: open, sometimes disruptive, but always respectful and genuinely interested in the well-being and ambitions of our participants and employees. A safe climate in which mutual trust and equality are central is of great importance here.

B. PRINCIPLES OF CONTACT AND RELATIONSHIPS IN GENERAL

- A relationship of trust takes time and arises more quickly in an informal setting. Regular contact helps to bond.
- Assume an equal relationship and reciprocity. "Helping" feels good, but you can achieve more with reciprocity. Starting from possibilities and strength (instead of lagging behind) not only contributes to a more positive self-image and self-esteem, but also breaks through the dominant thinking and stigma of "the refugee".
- Temper your empathy, train your compassion. Don't empathize with someone, but for him/her (think of your circle of influence). Evoke as many warm feelings as possible. Compassion gives energy, unlike empathy which takes energy. Compassion is more restrained, more detached and more constructive. (Example child in the dark, do not cry but reassure).
- Do not ask directly about the difficult period in life. People who have had to flee have had difficult moments in their lives, but that was only a short period in their lives. There are plenty of other topics to talk about (music, food, sports, traditions, talent).
- Celebrate diversity! By learning from different perspectives and cultures of people, you can grow, understand the world better and increase your cultural intelligence.
- Be aware of your unconscious bias. Everyone is prejudiced against gender, race, color, sexual orientation, culture and "refugees". Break stereotypes and try to see people as individuals.
- Guard your limits. Act from professional proximity. Refer to a specialist if needed.

C. UNDESIRABLE BEHAVIOR

~~Refugee~~ Company does not accept aggression, sexual harassment, discrimination, bullying or similar undesirable behavior. By undesirable behavior we also mean:

- Unauthorized use of work products and materials
- Unauthorized use of confidential information and privacy-sensitive data of organization, team members and or trainees
- Being under the influence of alcoholic drinks or drugs or making them available to others during business hours

- ▶ *Accepting or soliciting a gift or reward from a third party, directly or indirectly, in any form. (except for usual business gifts of small value)*
- ▶ *Entering into a private relationship between employee and trainee.*

Undesirable behavior can manifest itself in social isolation, gossip, physical violence, verbal violence, unwanted intimacy, etc. Unwanted behavior can be intentional or unintentional. What matters with such undesirable behavior, however, is that the subject of it decides what "undesirable" means.

In the unlikely event that you are faced with such behavior, we would like to refer you to this Code of Conduct. If you experience such behavior in the workplace and you find it difficult to discuss this with the relevant colleague or if the outcome of the conversation with the relevant colleague is unsatisfactory, please contact your counselor. Anything that confuses you or which makes you uncomfortable in any way, you can discuss in confidence with the counselor.

In this Code of Conduct you can read more about the confidential advisor and his role and about the complaints procedure if the undesirable behavior gives cause to submit a complaint to the complaints committee.

CONFIDENTIAL COUNSELOR

Sometimes just a listening ear and confirmation is enough to be able to take further action yourself. A counselor can also work with you to find an informal and suitable solution for the situation. The counselor is next to you. The confidential counselor may, for example, request intervention from the manager or a mediator. Sometimes a legal procedure turns out to be the most appropriate method. Refer to the complaints committee or possibly going to the police is also one of the options. Everything discussed is covered by professional secrecy and is confidential. The counselor works

informally, the problem can sometimes be solved through a few conversations (without reporting) and it can be agreed that the name of the employee in question remains secret.

Refugee Company has both an internal and an external counselor. You decide which counselor you approach.

- ▶ *Internal counselor: [Titia Butteling](#)*
- ▶ *External confidential advisor: [Corrie Both](#) or [Vivian Almouhana](#)
(phone numbers will be provided after the first e-mail contact)*

A. TASKS CONFIDENTIAL COUNSELORS

- 1. The confidential counselor will hear, assist, guide and advise the person who has a complaint about aggression, violence, discrimination, (sexual) intimidation and other undesirable behavior.*
- 2. The confidential counselor will conduct an investigation in consultation with the complainant and will try to find a solution to the problem identified in consultation with the parties involved.*
- 3. The confidential counselor will, when desired, support the complainant in submitting a complaint to his own complaints committee and/or, in case of a criminal offense, in making a report to the police.*
- 4. The confidential counselor does not take any actions without prior consultation with and permission from the employee who has submitted the complaint.*

5. *The Employer must ensure that the confidential counselor has the opportunity to be consulted in writing, face to face or by telephone in a confidential manner.*
6. *In the performance of his duty, the confidential counselor must also take into account the rights of the (suspected) offender.*
7. *The confidential counselor will provide the management and other relevant business units with solicited and unsolicited advice on preventing and combating sexual harassment.*
8. *In order to carry out their tasks as well as possible, the confidential counsellors have periodic peer contact.*

THE COMPLAINTS COMMITTEE FOR UNDESIRABLE CONDUCT

If a conversation with the confidential advisor gives rise to a formal complaint, you should turn to the complaints committee. The complaints committee will formally deal with any complaint. On the basis of an investigation, it checks whether the complaint is well-founded. If that is the case, she advises the employer about taking (temporary) measures. Finally, it checks whether the measures taken have helped to reduce or eliminate the complaint (s).

Refugee Company has established a complaints committee, consisting of a representative on behalf of the employees, appointed by the management and an external third party, also appointed by the management, and the operational director of the Foundation. This complaints committee deals with all complaints about aggression, violence, discrimination, (sexual) intimidation and other undesirable behavior, with the exception of anonymous complaints.

The management provides the complaints committee with the resources necessary for the proper performance of this function. The members of the complaints committee are:

- *Titia Butteling (member on behalf of the employees)*
- *Corrie Both (external member)*
- *Sandrijn Dekkers (member on behalf of the management)*

COMPLAINTS PROCEDURE FOR UNDESIRABLE CONDUCT

1. *A complaint about aggression, violence, discrimination, (sexual) intimidation and other undesirable behavior is submitted digitally by the complainant to the complaints committee via klachtencommissie@refugeecompany.com.*
2. *The complainant and the person(s) who are subject of the complaint will receive a copy of this chapter of the employee manual that deals with the complaints procedure.*
3. *Anonymous complaints cannot be handled by the complaints committee.*
4. *The complaints committee investigates every submitted complaint regarding aggression, violence, discrimination, (sexual) intimidation and other undesirable conduct.*
5. *The complaints committee is entitled to all information from the Employer that it needs in the performance of its duties.*
6. *Within one month after receiving the complaint, the complaints committee will hear separately from the employee who submitted the complaint and other parties involved, including the person(s) against whom the complaint was made.*
7. *The complainant and the person who is subject of the complaint have the right to be assisted by a lawyer and to have access to the relevant documents.*
8. *The complaints committee is obliged to hear the complainant and the person to whom the complaint was made .*

9. 6. *The committee is also authorized to hear others.*
10. *The committee may decide to have an investigation carried out by experts. The costs of this are paid for by the Employer.*
11. *The complainant and the person to whom the complaint was made are given the opportunity to take cognizance of each other's positions and to respond to them.*
12. *The sessions of the complaints committee are held behind closed doors.*
13. *A written report is drawn up for every session and presented by all involved.*
14. *After completion of the investigation, a written report will be drawn up that will be sent to the management and those directly involved.*

A. TEMPORARY PROVISIONS

Both at the start of the procedure and during the term of the investigation, the complaints committee can request the employer to make temporary provisions. The employer will take action if this is necessary for the well-being of the complainant and/or any other employee or person involved, including the person(s) about whom a complaint has been made.

B. DECISION

1. *The complaints committee decides by majority vote.*
2. *The complaints committee issues a written report to the management and the board of the Stichting as soon as possible, but no later than two months after the complaint has been submitted.*
3. *The report contains at least:*
 - *the name of the complainant,*
 - *the name of the person who is subject of the complaint,*
 - *who has been affected by the undesirable behavior,*
 - *a description of the complaint,*
 - *the committee's assessment of the plausibility of the complaint,*
 - *an advice to the Employer on measures to be taken (including any sanctions) in the specific case,*
 - *advice to the employer on measures to be taken in general.*
4. *If the aforementioned period is exceeded, the complainant and the person who is subject of the complaint will be notified, stating the duration of the complaint.*
5. *A copy of the written report is sent to those directly involved as well as to the confidential counselors if they were involved in the complaint.*

C. SANCTIONS AND MEASURES

1. *Within 14 days after receiving the report from the complaints committee, the management, in consultation with the board, will make a decision about the measures to be taken at the individual level. The management will take the advice of the complaints committee as a starting point. If the management deviates from the advice, it will do so in consultation with the complaints committee and will state the reasons for this in the written decision.*
2. *Depending on the severity of the complaint(s), the management/board can, among other things, impose the following sanctions on the person against whom a well-founded complaint is directed:*
 - *a written reprimand,*
 - *a suspension,*
 - *a fine,*
 - *a transfer or*
 - *dismissal.*

3. *If it appears that the complaint made is unfounded, the management/board will take the necessary measures to normalize the situation at the workplace. The complaints committee will be asked for advice on this.*
4. *In case of an intentional false complaint, the management/board will take appropriate measures to rehabilitate the person against whom the complaint was directed. Appropriate measures will also be taken against the person who has deliberately submitted the false complaint. The complaints committee will be asked for advice on this.*
5. *A copy of the decision is sent to those directly involved.*

D. DISAGREE WITH THE DECISION

1. *If one of the parties involved does not agree with the decision of the management, he is able to address the management directly with a reasoned written objection. The management will consult the board and will respond to the objection in writing within 14 days.*
2. *If the reaction of the management/board is not satisfactory for the person concerned, he can apply to a competent court.*

E. CONFIDENTIALITY

All parties involved must treat the information that is communicated to them strictly confidential. This confidentiality does not in principle apply to the advice of the complaints committee and the final decision of the Employer, but this is at the discretion of the Employer.

Stichting ~~Refugee~~ Company, version 2021b