

---

# Rd4 Kompas

Onderdeel I: Algemeen

Versie 2.0  
Personeel & Organisatie

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Reinigingsdiensten Rd4</b> .....	<b>4</b>
a)	Het ontstaan van Rd4 .....	4
b)	Diensten.....	4
<b>2.</b>	<b>Werktijden en pauzes</b> .....	<b>6</b>
a)	Glijdende werktijden .....	6
b)	Vaste werktijden .....	6
c)	Pauzes.....	6
d)	Rookpauzes.....	7
<b>3.</b>	<b>Tijdregistratie: klokken</b> .....	<b>8</b>
a)	Wanneer moet je klokken .....	8
b)	Werktijden en de klok .....	8
c)	Tijdregistratie kaderleden .....	9
d)	Opvragen van verlof in de klok .....	9
e)	Vergeten te klokken / verkeerd geklokt .....	9
f)	Verlies / beschadiging legic .....	10
g)	Vragen en / of opmerkingen over tijdregistratie.....	10
<b>4.</b>	<b>Verlof aanvragen</b> .....	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>Ziekteverzuimreglement</b> .....	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Bedrijfsmaatschappelijk werk</b> .....	<b>16</b>
<b>7.</b>	<b>Vertrouwenspersoon</b> .....	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>Seksuele intimidatie</b> .....	<b>16</b>
<b>9.</b>	<b>Agressie en geweld</b> .....	<b>17</b>
<b>10.</b>	<b>Bedrijfshulpverlening (BHV)</b> .....	<b>17</b>
<b>11.</b>	<b>Kleding en Persoonlijke Beschermingsmiddelen</b> .....	<b>18</b>
a)	Verantwoordelijkheid voor het kledingpakket .....	18
b)	Draagplicht.....	18
c)	Draagplicht reflecterend vest eigen terrein.....	18
d)	Reinigen en herstel.....	19
e)	Vervanging.....	19
f)	Registratie.....	19
g)	Schade en verlies .....	19
h)	Beëindiging dienstverband .....	19
i)	Maatregelen.....	19
<b>12.</b>	<b>Verkeersovertredingen en boetes</b> .....	<b>20</b>
<b>13.</b>	<b>Eigendommen van Rd4</b> .....	<b>21</b>
a)	Verantwoordelijkheid .....	21
b)	Schades .....	21
c)	Diefstal .....	21
d)	Privé afval .....	21
e)	Ritselen en regelen.....	21
f)	Inrichting van de werkplek .....	21
<b>14.</b>	<b>Algemene gedragsregels</b> .....	<b>22</b>
a)	Op tijd komen.....	22
b)	Collegialiteit .....	22
c)	Klantvriendelijkheid.....	22
d)	Visitekaartje .....	22
e)	Afspraken.....	22
f)	Geest beïnvloedende middelen.....	23
g)	Agressie en geweld .....	23

---

## Inleiding

Beste medewerker,

Voor jou ligt het Rd4 Kompas, onderdeel I Algemeen. In het Rd4 Kompas vind je een overzicht van de belangrijkste regelingen die binnen Rd4 gelden en waar je mee te maken kunt krijgen. Het is belangrijk dat je deze informatie goed doorleest, zodat je weet wat jouw rechten en plichten zijn en welke regels gelden binnen Rd4.

Natuurlijk zijn er –naast de hier beschreven regelingen- nog tal van andere zaken waarmee je te maken krijgt. Voor mensen die een arbeidsovereenkomst hebben met Rd4 is een groot aantal van deze regelingen in een aparte bundel beschreven, genaamd Rd4 Kompas onderdeel II, Arbeidsvoorwaarden BV. Je kunt deze versie inzien bij jouw leidinggevende. Voorbeelden van onderwerpen die daarin zijn opgenomen zijn: bijzonder verlof, salaris en vergoedingen, studiefaciliteiten, etc.

Er is bewust voor gekozen om deze regelingen in een aparte bundel op te nemen. Daarvoor zijn twee belangrijke argumenten te noemen:

Op de eerste plaats veranderen arbeidsvoorwaardelijk regelingen voortdurend. Dat zou betekenen dat we je bij elke verandering een nieuw exemplaar moeten uitreiken. Dat is in de praktijk niet haalbaar.

Op de tweede plaats gelden veel regelingen alleen voor medewerkers die een arbeidsovereenkomst hebben met Rd4 Facilitair Bedrijf BV en dus onder de CAO GEO onderdeel Services vallen.

Het Rd4 Kompas is geschreven in de 'hij-vorm', maar is natuurlijk ook van toepassing op onze vrouwelijke medewerkers. Om Rd4 Kompas leesbaar te houden hebben wij ons echter beperkt tot de 'hij-vorm'.

Mocht je vragen hebben over het Kompas kun je altijd terecht bij je leidinggevende of P&O.

Met vriendelijke groet,

De directeur

# 1. Reinigingsdiensten Rd4

## **a) Het ontstaan van Rd4**

Begin negentiger jaren maakten een aantal gemeenten de afweging of ze hun reinigingsdiensten zelf bleven uitvoeren of zouden uitbesteden. Omdat er een aantal gemeenten met hetzelfde vraagstuk zaten, besloten deze gemeenten hun krachten te bundelen in een gezamenlijke reinigingsdienst: Reinigingsdiensten Rd4.

Rd4 is sinds 1 januari 1998 operationeel. Ontstaan uit de gemeentelijke diensten van Brunssum, Heerlen, Kerkrade en Landgraaf is Rd4 aan de opgave begonnen om vanuit een ambtelijke organisatie te groeien naar een marktconform en efficiënt bedrijf.

De gemeente Voerendaal, die in 1997 al kennis had genomen van de plannen, besloot zich per 1 februari 1998 aan te sluiten bij het bedrijf. In juli 1998 volgde ook de gemeente Simpelveld. Op dat moment had Rd4 ruim 120 werknemers in dienst.

Er raakten meer gemeenten geïnteresseerd in deze wijze van afvalverwerking, wat als gevolg had dat ook de gemeenten Vaals en Nuth zich in 1999 bij Rd4 aansloten. Rd4 breidde zich langzaam aan uit tot een van de grootste reinigingsdiensten in Zuid-Limburg. In 1999 telde het personeelsbestand van Rd4 ruim 180 medewerkers en in 2000 breidde dit aantal zich uit tot ruim 200 medewerkers.

Per 1 januari 2004 besloot ook gemeente Onderbanken zich aan te sluiten bij Rd4. In 2014 volgde de gemeente Eijsden-Margraten en in 2017 gemeente Beekdaelen

Op dit moment zijn er ongeveer 600 mensen werkzaam voor Rd4 (inclusief uitzendkrachten).

Het verzorgingsgebied van Rd4 telt ruim 300.000 inwoners en heeft 120.000 aansluitingen. Jaarlijks wordt er zo'n 200 miljoen kilogram afval ingezameld.

## **b) Diensten**

De meeste mensen kennen Rd4 als het bedrijf dat huishoudelijk afval inzamelt. Toch is dat zeker niet enige dienst die Rd4 levert. De diensten op een rijtje:

### Afval inzameling

- GFT afval
- Restafval
- Huishoudelijk afval
- Bedrijfsafval
- PMD (plastic, metaal en drankkarton)

### Milieuparken

- Op- en overslag van afval (brengvoorziening)
- Regionaal Sorteerkentrum (RSC)
- Textiel Sorteerkentrum (TSC)

---

### Reiniging, transport en vegen

- Rioleringsonderhoud
- Vegen van wegen en terreinen
- Afvoer afvalstromen milieuparken en straatclusters
- Opdrachten marktpartijen (gemeenten, burgers en bedrijven)
- Gladheidbestrijding

### Kringloopcentra

- Kringloopwinkels in Heerlen, Kerkrade en Margraten
- BEST-Tas
- Demontage
- Recuperatie (terugwinning van grondstoffen)

### Denktank gemeenten

- Aanleveren van kennis ten behoeve van ontwikkelen afval- en milieubeleid
- Optimalisatie voorzieningen
- Wet- en regelgeving

### Overige diensten

- Grof vuil
- Straatvoorzieningen
- Calamiteitendienst
- Coördinatie uitzettingen
- Voorlichting en informatie
- Papierinzameling
- Onkruidbeheersing

## 2. Werktijden en pauzes

Binnen Rd4 is sinds 1 april 2003 sprake van een 40-urige werkweek. Voor de verschillende afdelingen van Rd4 kan gelden dat de werktijden anders worden ingevuld. Dit heeft te maken met de bedrijfsvoering.

### a) *Glijdende werktijden*

Sommige medewerkers mogen hun start- en eindtijd van de werkdag zelf bepalen. Dit noemen we **glijdende werktijden**. Voor mensen met glijdende werktijden zijn wel zgn. bloktijden vastgesteld: de tijden waarop de werknemers aanwezig moeten zijn. Medewerkers die binnen de bloktijden verlof willen moeten hiervoor verlof aanvragen middels de gebruikelijke procedure. Dit betekent dus dat je niet zomaar midden in een bloktijd kunt binnenkomen en / of vertrekken.

De spelregels zijn:

- 07.30 uur tot 09.00 uur: tijd waarbinnen men kan beginnen
- 12.00 uur tot 13.30 uur: tijd waarbinnen men kan pauzeren
- 16.00 uur tot 18.00 uur: tijd waarbinnen men de dag kan eindigen

### b) *Vaste werktijden*

Het grootste deel van de medewerkers heeft **vaste werktijden**. Het is immers in de praktijk niet wenselijk om bijvoorbeeld bij de afdeling Inzameling of bij een Kringloopwinkel te zeggen: "Kom maar ergens tussen 07.30 en 09.00 uur en dan gaan we beginnen als iedereen er is."

Daarom wordt er gewerkt met een vastgestelde begin- en eindtijd. De direct leidinggevende bepaalt welke de begin- en eindtijden zijn.

### c) *Pauzes*

De Arbeidstijdenwet zegt het volgende over pauzes:

Werknemers van 18 jaar en ouder hebben recht op pauze als er meer dan 5½ uur arbeid wordt verricht per dienst. Dit is verplicht door de Arbwet.

- Als er tussen de 5½ uur en 8 uur arbeid wordt verricht in een dienst, moeten de pauzes gezamenlijk tenminste een ½ uur bedragen.
- Als er tussen de 8 en 10 uur arbeid wordt verricht in een dienst, moeten de pauzes gezamenlijk tenminste ¾ uur bedragen.
- Als er meer dan 10 uur arbeid wordt verricht in een dienst, moeten de pauzes gezamenlijk tenminste 1 uur bedragen.
- Eén van de pauzes bedraagt tenminste een ½ uur aaneengesloten. De pauzes vangen aan en eindigen in de periode gelegen tussen 2 uur na de aanvang en 2 uur voor het einde van de arbeid.

De rijtijdenwet zegt het volgende over pauzes:

- De maximale ononderbroken rijtijd mag niet langer zijn dan 4,5 uur.

- Na 4,5 uur rijtijd moet een pauze genomen worden van 45 minuten. Deze 4,5 uur rijtijd mag ook worden opgeknipt in twee delen. De eerste pauze duurt dan minimaal 15 minuten. Aanvullend moet dan binnen de 4,5 uur rijtijd nog een pauze van minimaal 30 minuten worden genomen.
- Een dubbel bemande vrachtwagen hoeft niet 45 minuten stil te staan na iedere 4,5 uur. Er is dan alleen een stop nodig om van chauffeur te wisselen. Voorwaarde is dat de chauffeur die pauze neemt de chauffeur die het voertuig bestuurt niet helpt.

Tijdens de pauze bestaat geen verplichting tot het verrichten van werkzaamheden. De pauze maakt dan ook geen onderdeel uit van de arbeidsduur. Met andere woorden: de pauze wordt niet betaald en je mag zelf bepalen hoe je deze tijd invult.

Voor mensen met **glijdende werktijden** geldt dat de pauze kan worden genomen tussen 12.00 en 13.30 uur. Een pauze tot maximaal 1 ½ uur is mogelijk. Let wel: bij een pauze langer dan ½ uur moet uit- en ingeklokt worden.

Voor mensen met **vaste werktijden** geldt dat de pauzes worden vastgesteld door de direct leidinggevende. Daarbij wordt rekening gehouden met hetgeen in de Arbeidstijdenwet is bepaald.

Wanneer op **zaterdag** wordt gewerkt geldt dat de pauze onderdeel uitmaakt van de arbeidsduur. Met andere woorden: er wordt weliswaar pauze genomen, maar de pauze wordt doorbetaald (tenzij door de direct leidinggevende anders is bepaald). Ook hier worden de bepalingen van de Arbeidstijdenwet gevolgd.

#### **d) Rookpauzes**

Roken is bij Rd4 toegestaan op de daartoe aangewezen rookplekken en zoveel mogelijk buiten het zicht van het publiek. Alle medewerkers worden in de gelegenheid gesteld zich om één keer 's morgens en één keer 's middags -dus in totaal 2 keer 5 minuten per dag- bij de daartoe aangewezen rookplekken op te houden, dan wel het werk te onderbreken om te roken. Daarnaast mag uiteraard tijdens de middagpauze gerookt worden op de daartoe aangewezen rookplekken.

### 3. Tijdregistratie: klokken

Rd4 heeft een elektronische klok die de uren van elke werknemer registreert. Iedere werknemer ontvangt bij indiensttreding een legic-sleutelhanger (waarmee in- en uitgeklokt kan worden) en een instructie over hoe en wanneer er geklokt moet worden.

#### a) Wanneer moet je klokken

Er zijn een aantal momenten waarop de medewerker moet klokken:

- a. Bij **aanvang** van de werkzaamheden
- b. Bij **beëindiging** van de werkzaamheden
- c. Bij aankomst / vertrek met een **reden** (improductieve uren, zie hieronder)
- d. Als je **langer gaat pauzeren** dan een half uur.

Bij punt c.

Improductieve uren zijn uren waarin niet gewerkt wordt, maar die wel geregistreerd moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan: verlof, buitengewoon verlof, ziekte, dienstreizen, opleiding, dokters- en tandartsbezoek.

#### b) Werktijden en de klok

Alle medewerkers van Rd4 werken volgens een bepaald rooster (bij vaste werktijden) of tenminste volgens de bloktijden (bij glijdende werktijden).

Dit betekent dat de klok ook pas minuten begint te tellen vanaf het begintijdstip en tot het eindtijdstip waarop iemand ingeroosterd is. Geregistreeerde tijden voor of na deze tijdstippen komen op een zgn. *signaleringslijst* terecht die wekelijks aan de direct leidinggevende wordt voorgelegd. De direct leidinggevende moet die lijst goed- of afkeuren.

Op de lijst staan per dag de afwijkingen per persoon, zoals overwerk, ziekte, niet geklokt, dienstreizen, etc.

#### Bij vaste werktijden

Als medewerkers met vaste werktijden **inklokken vóór hun ingeroosterde begintijd**, dan wordt deze tijd afgekapt. Een medewerker die om 07.00 uur zou moeten beginnen met werken maar die om 06.30 uur alvast inklokt en koffie gaat drinken, krijgt de tijd tot 07.00 uur dus NIET betaald.

Als medewerkers met vaste werktijden **inklokken na hun ingeroosterde begintijd**, dan komen zij aan het eind van de werkdag tijd tekort. Ze zullen dan langer moeten doorwerken of eerder verricht overwerk weggestreept krijgen.

Hetzelfde geldt ook voor de **eindtijd**. Medewerkers die meer dan het voor hun geldende maximaal aantal uren (bijvoorbeeld 8 uur per dag) werken, verrichten overwerk. Het eerste halve uur overwerk wordt in eerste instantie afgekapt, tenzij de direct leidinggevende anders aangeeft. Duurt het overwerk dan weer langer dan een half uur, dan wordt dit met terugwerkende kracht alsnog geregistreerd. Dit overwerk komt op een signaleringslijst. De direct leidinggevende van de betreffende medewerker dient goedkeuring te geven aan de te veel gewerkte uren.

Overwerk wordt altijd in overleg met de direct leidinggevende afgestemd.



### **c) Tijdsregistratie kaderleden**

Een medewerker in de J en J+ schaal kan gedurende de week zijn uren indelen naar werk. Richtlijn dient te zijn dan men werkt volgens zijn of haar contracturen. Indien je een contract hebt van 40 uren per week, zal de norm per dag zijn dat je 8 uren werkt. Het is toegestaan om eventuele uren die je extra maakt een andere dag in het kwartaal te compenseren.

De kaderleden dienen op dezelfde momenten te kloppen als de overige medewerkers van Rd4. Het urensaldo van ieder kaderlid wordt echter aan het einde van ieder kwartaal op 0 gezet ('afgetopt'). De vergoeding voor de wachtdiensten worden in de J en J+ regeling gewoon uitbetaald zoals dit ook voor de andere schalen van toepassing is. Let op: De uren die gewerkt worden tijdens de wachtdienst worden niet uitbetaald als zijnde overwerk, maar worden omgezet in compensatie. Hiervoor geldt dat deze uren op een ander tijdstip in de maand worden gecompenseerd.

Overwerk voor medewerkers ingedeeld in een J en J+ schaal wordt niet gecompenseerd en/of uitbetaald, conform de *uitvoeringsregeling overwerk* in de CAO. Het urensaldo wordt per kwartaal bekeken en op 0 gezet. Compensatie van uren mag uitsluitend in hetzelfde kwartaal. Let op: het is niet de bedoeling dat losse compensatie-uren gaan leiden tot grotere afwezigheid van de J en J+ medewerker. Er mogen slechts uren gecompenseerd worden. Als je een hele dag afwezig bent, dan neem je gewoon een verlofdag. Een combinatie van verlofuren en compensatie-uren op 1 dag zijn ook niet toegestaan. De bedoeling is dus dat er geen dagen verlof genomen wordt, want we willen wel dat de kaderleden zoveel mogelijk aanwezig zijn. Het is een compensatieregeling, maar geen verlofregeling.

Toeslagen voor onregelmatig werken zijn hier niet van toepassing conform artikel 3.2 van de CAO.

### **d) Opvragen van verlof in de klok**

Via de klok kan de werknemer opvragen hoeveel verlof, ADV en compensatie uren hij heeft tot het einde van het jaar. (Let wel: voor mensen met een tijdelijk contract dat halverwege het kalenderjaar afloopt, zijn de verlofrechten ingebracht tot en met de laatste dag van het contract.)

Compensatie uren worden niet iedere dag bijgewerkt. Als iemand op een bepaalde dag overwerkt, is dat niet de dag erna al te zien in de klok. Dat komt omdat de direct leidinggevende eerst de afwijkende uren moet goedkeuren. Daarna worden ze pas verwerkt door de bedrijfsadministratie. Uitgangspunt is dat te veel gewerkte uren in week 1 te zien zijn in de klok aan het einde van week 2.

De verschillende rechten kunnen worden opgevraagd door de instructie naast de klok te volgen. Als er bij het opvragen problemen, vragen en opmerkingen zijn, maak die dan kenbaar bij je direct leidinggevende.

### **e) Vergeten te kloppen / verkeerd geklokt**

Wanneer een werknemer vergeet te kloppen of wanneer hij verkeerd klokt (verkeerd product / reden etc.), moet hij zijn direct leidinggevende daarover informeren. De direct leidinggevende vult dan een mutatieformulier in waarop hij aangeeft welke registratie er had moeten plaatsvinden.

Voor zowel de direct leidinggevende als voor de bedrijfsadministratie levert het extra werk op als een werknemer vergeet te kloppen. Een werknemer die bij herhaling verkeerd klokt of vergeet te kloppen, wordt daarom op zijn gedrag aangesproken.

**f) Verlies / beschadiging legic**

De legic-sleutelhanger waarmee in- en uitgeklokt wordt, wordt eenmalig uitgereikt. Bij verlies of beschadiging door onverantwoord gebruik moet de werknemer € 15,- betalen. Op het moment dat een werknemer zijn legic verliest dient hij dit meteen bij zijn direct leidinggevende te melden.

De werknemer vult samen met zijn direct leidinggevende een briefje (inlichtingenstaat) in waarop wordt aangegeven hoe en waarom de legic beschadigd / kwijtgeraakt is. De direct leidinggevende levert dit briefje in bij de afdeling Facilitaire Zaken, zodat zij de oude legic kunnen blokkeren en de werknemer een nieuwe legic kunnen verschaffen.

De werknemer dient zich bij de afdeling Financiën te melden en de € 15,- te betalen. Hij ontvangt hiervoor een kwitantie.

**g) Vragen en / of opmerkingen over tijdregistratie**

Wanneer je vragen en / of opmerkingen hebt over (het saldo van) je uren of je hebt de indruk dat er iets niet klopt, kun je die vraag in eerste instantie bij je direct leidinggevende neerleggen.

Je direct leidinggevende kan echter alleen antwoord geven als je de vraag zo concreet mogelijk stelt. Zeg dus niet: "Mijn verlofsaldo klopt niet.", maar geef aan waarom het volgens jou niet klopt. Heb je bijvoorbeeld verlof mee overgenomen van het vorige jaar en is dat niet bijgeboekt?

Inzicht in je uren kan je krijgen via je leidinggevende.

---

## 4. Verlof aanvragen

Verlof moet schriftelijk (of digitaal) worden aangevraagd. Dit kan via het formulier 'Aanvraag verlof'. Dit formulier kun je aan je direct leidinggevende vragen. In principe zal de direct leidinggevende de verlofaanvraag goedkeuren, tenzij de bedrijfsvoering in het gedrang komt.

Het verlof moet tijdig worden aangevraagd. Vraag daarom kort verlof (minder dan 5 dagen) minimaal 3 dagen van tevoren en langdurig verlof (5 dagen of langer) minimaal een maand van tevoren aan bij je direct leidinggevende. De leidinggevende zal binnen een termijn van maximaal 2 weken reageren op jouw verlofaanvraag. Bij afwijzing van het verlof, wordt schriftelijk de reden kenbaar gemaakt.

Voor zomervakanties geldt dat deze vaak al veel eerder moeten worden aangevraagd. Je ontvangt hierover dan een brief waarin is aangegeven wanneer je je verlofaanvraag in moet leveren. Dit om te voorkomen dat de bedrijfsvoering in het gedrang komt.

Boek nooit een vakantie voordat je verlofaanvraag is goedgekeurd. Om misverstanden te voorkomen moet je ervoor zorgen dat je altijd schriftelijke goedkeuring krijgt van je verlof. Zo kan er later geen discussie ontstaan over de vraag of het verlof is goedgekeurd of niet.

Het uitgangspunt is dat het verlofsaldo op het einde van het jaar, bij een fulltime dienstverband, onder de 100 staat. De medewerker mag maximaal 20 uur in de min staan.

## 5. Ziekteverzuimreglement

Hieronder zijn de regels weergegeven waaraan alle medewerkers van Rd4 zich dienen te houden bij ziekte.

### **a) Verzuimverlof aanvragen**

De medewerker dient verzuimverlof aan te vragen voor aanvang van de dienst of wanneer er sprake is van een latere begintijd dit vóór 09:00 uur te melden bij de leidinggevende per telefoon. Voor de afdeling productie geldt de regel vóór 07:00 uur melden bij de planning en vervolgens bij de leidinggevende. Bij afwezigheid van de leidinggevende kan de medewerker diens vervanger bellen.

Als de medewerker tijdens het werk ziek wordt en naar een arts of naar huis wilt gaan, moet hij verzuimverlof aanvragen bij zijn leidinggevende. Indien nodig kan P&O ervoor kiezen om de bedrijfsarts of de verzuimconsulent direct in te schakelen. De medewerker wordt dan zo snel mogelijk ingepland voor een spreekuur bij de bedrijfsarts. Tevens kunnen medewerkers ook zelf een afspraak maken bij bedrijfsarts of verzuimconsulent.

De medewerker is verantwoordelijk voor het aanvragen van verzuimverlof. Zonder een tijdige en volledige aanvraag is Rd4 niet in staat de noodzakelijke maatregelen te nemen. Er zal geen verzuimverlof of regulier verlof met terugwerkende kracht worden toegekend.

### **b) Bereikbaarheid**

Tijdens de verzuimperiode moet de medewerker bereikbaar zijn voor de leidinggevende/diens vervanger, de verzuimconsulent, P&O en de Arbodienst tijdens de gebruikelijke kantooruren of werktijden. Indien het verzorgingsadres afwijkt van het woonadres van de medewerker, dient hij dit bij de verzuimverlof aanvraag door te geven.

### **c) Verzuimbegeleiding**

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de re-integratie begeleiding van de medewerker en is als verzuimbegeleider verantwoordelijk voor het proces. Tevens wordt de leidinggevende aangeschreven als casemanager van het re-integratieverslag. De verzuimconsulent ondersteunt de leidinggevende bij de verzuimbegeleiding. Daarnaast bewaakt de verzuimconsulent de deadlines van het re-integratieverslag en adviseert de leidinggevende daar waar nodig. Voor informatie zijn de verzuimconsulent en leidinggevende afhankelijk van de informatie van de medewerker en de bedrijfsarts.

Zo snel mogelijk maar altijd binnen 48 uur, na de aanvraag van verzuimverlof, neemt de verzuimconsulent contact op met de verzuimende medewerker om een inschatting te maken van de verwachte verzuimduur. Tevens kijkt deze samen met de medewerker naar re-integratie mogelijkheden. De medewerker wordt verzocht dagelijks contact op te nemen met zijn leidinggevende om hem op de hoogte te houden over zijn situatie. Indien er sprake is van langdurig verzuim kunnen er nadere afspraken worden gemaakt over het aantal keren dat contact moet worden opgenomen. Regelmatig contact blijft belangrijk voor het verlagen van de hervattingsdrempel. Deze afspraken worden door de leidinggevende vastgelegd in het plan van aanpak ten behoeve van het re-integratieverslag.

- De medewerker mag op vrijwillige basis alle informatie over de aard en de oorzaak van verzuim met de leidinggevende en verzuimconsulent bespreken.
- De medewerker moet de bedrijfsarts alle informatie verstrekken die nodig is in verband met het beoordelen van de mate van arbeidsongeschiktheid, de verzuimbegeleiding en de re-integratie.
- De bedrijfsarts heeft ten aanzien van de medische gegevens een geheimhoudingsplicht.

- De bedrijfsarts mag de leidinggevende informeren over de mate en wijze waarop het verzuim werk gerelateerd is of wanneer de informatie over de functionele beperkingen en noodzakelijke aanpassingen onvoldoende informatie bevat voor re-integratie.
- Indien de bedrijfsarts meer informatie wil verstrekken, gebeurt dit alleen na schriftelijke toestemming van de medewerker.
- De bedrijfsarts mag medische gegevens van de medewerker opvragen bij diens behandelend arts indien hij dit noodzakelijk acht in het kader van de verzuimbegeleiding. De behandelend arts mag in verband met zijn beroepsgeheim deze gegevens slechts verstrekken met schriftelijke toestemming van de medewerker.

#### **d) Verzuimregistratie**

Rd4 gebruikt voor de registratie van verzuim een digitaal registratiesysteem.

- In het registratiesysteem wordt de verzuim- en herstelmelding gemeld door de leidinggevende.
- Binnen Rd4 mogen enkel de leidinggevende, de verzuimconsulent en P&O toegang hebben tot verzuimgegevens in het registratiesysteem.
- Medische gegevens worden beheerd door de bedrijfsarts en komen niet terecht in het personeelsdossier en het digitaal registratiesysteem.

In geval van zwangerschap dient de medewerker een door de verloskundige getekende zwangerschapsverklaring te overleggen. De medewerker is ervoor verantwoordelijk dat deze bij afdeling P&O terecht komt. Dit dient voor de 22e week van de zwangerschap te gebeuren.

#### **e) (Arbeids)ongevallen**

Indien de medewerker als gevolg van een bedrijfsongeval verzuimverlof aanvraagt, dient daarvan bij de aanvraag expliciet melding te worden gemaakt. Ongevallen, met ernstig letsel tot gevolg worden door de KAM coördinator van Rd4 gemeld aan de Arbeidsinspectie.

#### **f) Vakantieopname tijdens verzuimperiode**

Indien de medewerker gedeeltelijk of volledig arbeidsongeschikt is en met vakantie wil, dan moet hij hiervoor toestemming vragen aan de leidinggevende. De leidinggevende kan hierover advies inwinnen bij de bedrijfsarts en/of de verzuimconsulent.

De bedrijfsarts adviseert de leidinggevende over de invloed van de vakantie op het re-integratieproces. Als de vakantie het re-integratieproces niet vertraagt kan toestemming worden gegeven door de leidinggevende. Tijdens de vakantieperiode is de medewerker vrijgesteld van de re-integratieverplichtingen, echter loopt de re-integratie fictief door.

Wettelijk is bepaald dat de medewerker gedurende de vakantieperiode de volledige vakantieuren inlevert conform de contracturen. Daartegenover staat dat wettelijk is geregeld dat verlofopbouw tijdens de verzuimperiode doorloopt. Het is verplicht dat de medewerker ieder jaar minimaal 4 weken verlof opneemt. Het wettelijke verlof vervalt zes maanden na afloop van het jaar waarin het is opgebouwd. Als er sprake is van korting op de loondoorbetaling, conform de CAO ten gevolge van langdurige ziekte, zal tijdens de periode van verlofopname volledig loondoorbetaling plaatsvinden. Verlofopname geeft de medewerker door aan de afdeling PSA.

Wanneer een zieke medewerker gepland verlof heeft opstaan, vraagt de leidinggevende schriftelijk (per mail) bij de medewerker na of het geplande verlof blijft staan of wordt ingetrokken. Het format voor deze mail te vinden op de gedeelde Y-schijf in de map P&O. De medewerker reageert hier ook weer schriftelijk (per mail) op. De leidinggevende stuurt de schriftelijke reactie (het mailverkeer) door naar de PSA, ten behoeve van het dossier. Let op:

wanneer de medewerker ervoor kiest om het geplande verlof in te trekken wordt er gekeken naar re-integratiemogelijkheden. Ook kan de medewerker uitgenodigd worden voor een gesprek bij de re-integratie en preventieadviseur of bedrijfsarts.

**g) Ziek worden tijdens vakantie**

Wanneer de medewerker ziek wordt tijdens zijn vakantie (al dan niet in het buitenland), dan dient hij dit direct te melden aan de leidinggevende. Bij ziekte tijdens vakantie blijven de regels gelden dat de arbeidsongeschiktheid controleerbaar moet zijn en de medewerker zoveel mogelijk moet re-integreren. Hierbij geldt dat wanneer de medewerker in staat is om te reizen, hij verplicht kan worden om aangepaste werkzaamheden te verrichten als deze verzuimverlof aanvraagt. Als er sprake is van passende taken is de medewerker verplicht om het passend werk te accepteren. Bij het accepteren van passend werk hoeft de medewerker geen vakantieverlof op te nemen. Als het vakantieverlof doorloopt is de medewerker vrijgesteld van de re-integratieverplichtingen en hoeft deze geen passend werk te accepteren.

Tevens dient de medewerker ter plaatse een medische verklaring te halen bij een arts of een ziekenhuis. Deze verklaring dient te worden opgesteld door een gecertificeerde instelling en in de Nederlandse, Engelse, Duitse of Franse taal geschreven te zijn. De originele verklaring moet worden ingeleverd bij P&O.

Wanneer de medewerker zijn ziekte niet vanaf zijn vakantieadres heeft gemeld, gelden deze ziektedagen als vakantiedagen.

**h) Oproep bedrijfsarts**

Aan een oproep van de bedrijfsarts moet de medewerker gehoor geven, dit valt onder de re-integratieverplichtingen van de medewerker. Wanneer de medewerker vanwege ziekte niet in staat is om te komen voor een spreekuur, moet hij dit aan de leidinggevende doorgeven, of aan diens plaatsvervanger. Er wordt een afspraak gemaakt op het verpleegadres of een telefonische afspraak wordt ingepland.

**i) Genezing niet belemmeren**

Tijdens de verzuimverlofperiode dient de medewerker alles te doen om het herstel te bespoedigen en zich zodanig te gedragen dat genezing niet kan worden belemmerd. In het kader van goed werknemerschap zal de medewerker er alles aan doen om zo snel mogelijk te kunnen herstellen en re-integreren. Daaronder valt onder andere het deelnemen aan sport of feesten op een wijze die niet bijdraagt aan een spoedige genezing. In dit verband dienen de voorschriften van de (bedrijfs)arts te worden gevolgd.

**j) Herstel melden**

Zodra de medewerker weer in staat is om te werken, moet hij dit doorgeven aan de leidinggevende en het werk hervatten. Om de hersteldrempel zo laag mogelijk te maken heeft de medewerker dagelijks contact met zijn leidinggevende. De verantwoordelijkheid ligt dan ook bij de medewerker, hij neemt dagelijks contact op met de leidinggevende om een update te geven over de huidige stand van zaken. Hiermee wordt de afstand tussen de verzuimende medewerker en het werk verkleind zodat te stap om terug te keren zo klein mogelijk is. De dag van beter melden is de dag waarop de medewerker zich beter voelt, niet de eerst volgende werkdag.

**k) Ontslag wegens arbeidsongeschiktheid**

Wanneer, na twee jaar verzuim, de medewerker niet volledig is gere-integreerd in eigen of andere functie kan ontslag wegens (volledige) arbeidsongeschiktheid plaatsvinden indien Rd4 zich heeft gehouden aan haar re-integratieverplichtingen. De ontslag aanvraag procedure verloopt via het UWV en wordt ingediend door de afdeling P&O.

---

**I) Sancties**

Bij het niet naleven van de voorschriften conform dit beleid kunnen de volgende sancties worden opgelegd:

- Verplichte verlofopname
- Opschorting van de loonbetaling
- Officiële waarschuwing
- Ontslag

## 6. Bedrijfsmaatschappelijk werk

Via onze Arbo-dienst heeft Rd4 een relatie met bedrijfsmaatschappelijk werk. Bedrijfsmaatschappelijk werk kan bemiddelen bij moeilijkheden binnen de werkomgeving. Tijdens de ziekteverzuimbegeleiding kan bedrijfsmaatschappelijk werk worden ingeschakeld door de bedrijfsarts. Behandeling of begeleiding vindt dan plaats in nauwe samenwerking met de doorverwijzende bedrijfsarts en / of P&O. Mocht je vragen hebben over bedrijfsmaatschappelijk werk dan kun je die bij de afdeling P&O neerleggen.

## 7. Vertrouwenspersoon

Met zaken als seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag kun je binnen Rd4 natuurlijk altijd terecht bij je leidinggevende of iemand van de afdeling P&O. Als het enigszins kan heeft dit de voorkeur. Echter, in sommige gevallen kan het voor werknemer prettiger zijn om met iemand te praten die buiten de organisatie staat. Daarvoor is de vertrouwenspersoon in het leven geroepen.

Voor Rd4 zijn drie vertrouwenspersonen aangesteld: Joost van der Mark (KAM Coördinator) is de interne vertrouwenspersoon. Onze externe vertrouwenspersonen zijn Ton Loozen te bereiken via [t.loozen@gimd.nl](mailto:t.loozen@gimd.nl) of 0634120813 en Petra Zinken te bereiken via [p.zinken@gimd.nl](mailto:p.zinken@gimd.nl) of 0610801857.

Wanneer je bepaalde problemen met een vertrouwenspersoon bespreekt, vindt onderzoek naar de klacht en/ of bemiddeling alleen plaats met uitdrukkelijke instemming van de persoon die het gedrag meldt. Alle informatie wordt dan ook uiterst vertrouwelijk behandeld.

Je kunt een afspraak maken met de bedrijfsarts via de Arbodienst of via de afdeling P&O.

## 8. Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is een verzamelnaam voor verschillende vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Het loopt uiteen van intieme vragen over het privéleven, suggestieve opmerkingen en betasten van het lichaam tot chantage, aanranding en zelfs verkrachting.

Seksuele intimidatie op het werk leidt tot spanningen en een slechte werksfeer. Dit kan zo erg worden dat werknemers niet meer goed kunnen functioneren, zich ziek melden of zelfs ontslag nemen.

Als je slachtoffer bent van seksuele intimidatie, of op andere wijze te maken krijgt met seksuele intimidatie, kun je terecht bij je leidinggevende, iemand van de afdeling P&O of de interne vertrouwenspersoon. Klachten over seksuele intimidatie worden vertrouwelijk behandeld. Daarnaast kunnen eventueel acties worden ondernomen om een einde te maken aan de intimidatie. Dit laatste zal altijd in overleg met het slachtoffer gebeuren.

Als je liever niet met iemand binnen de organisatie wil praten, kun je terecht bij de externe vertrouwenspersoon.



## 9. Agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan: 'voorvallen waarbij een medewerker psychisch of lichamelijk wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid'.

Er kan dus een onderscheid gemaakt worden tussen psychisch en fysiek (lichamelijk) geweld.

Fysiek geweld:           bijvoorbeeld trappen, slaan, vastgrijpen of klemzetten;  
Psychisch geweld:       bijvoorbeeld schelden, beledigen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld, pesten, intimideren, discrimineren en vandalisme.

Als je slachtoffer bent van agressie en/of geweld in welke vorm dan ook, of op andere wijze hiermee te maken krijgt, kun je terecht bij je leidinggevende, P&O of de interne vertrouwenspersoon of externe vertrouwenspersoon.

Klachten over agressie en geweld worden vertrouwelijk behandeld. Daarnaast kunnen eventueel acties worden ondernomen om een einde te maken aan agressie en geweld. Dit laatste zal altijd in overleg met het slachtoffer gebeuren.

## 10. Bedrijfs hulpverlening (BHV)

Op grond van de Arbowet is een werkgever verplicht om een aantal werknemers binnen zijn organisatie aan te wijzen als Bedrijfs hulpverlener. De Bedrijfs hulpverlener (BHV'er) heeft onder meer de volgende taken:

- eerste hulp bij ongevallen te verlenen,
- het beperken en bestrijden van brand en andere noodgevallen,
- het alarmeren en evacueren van werknemers en andere personen in het bedrijf in noodsituaties en
- het alarmeren van en samenwerken met hulpverleningsorganisaties.

Rd4 heeft een aantal van haar werknemers opgeleid tot Bedrijfs hulpverlener. Als je interesse hebt om als BHV'er te functioneren binnen Rd4 of andere vragen over BHV hebt, kun je dat aangeven bij de afdeling P&O.

## 11. Kleding en Persoonlijke Beschermingsmiddelen

Werknemers zijn volgens de Arbowet verplicht om in verband met de arbeid de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen en zoveel mogelijk zorg te dragen voor de veiligheid en gezondheid van zichzelf en andere personen.

Dit betekent in de praktijk vooral dat je verplicht bent de veiligheidsinstructies na te leven. Ook ben je verplicht de persoonlijke beschermingsmiddelen die door Rd4 ter beschikking worden gesteld op de juiste manier te gebruiken en na gebruik op de daarvoor bestemde plaats op te bergen.

Wanneer je tijdens het werk gevaren opmerkt voor de veiligheid en/of gezondheid van jezelf, je collega's of anderen, ben je verplicht deze te melden bij je direct leidinggevenden of de Arbo-coördinator. Tegen medewerkers die verwijtbaar tekort schieten in het nakomen van hierboven genoemde verplichtingen kunnen maatregelen genomen worden met mogelijk ontslag tot gevolg.

Voor de meeste werknemers van Rd4 is het verplicht om (beschermende) werkkleding te dragen. Deze kleding maakt vaak onderdeel uit van de Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM's). In het veiligheidshandboek van Rd4 staat beschreven hoe je met je PBM's moet omgaan. Dit veiligheidshandboek wordt (indien van toepassing) overhandigd bij indiensttreding.

De kleding wordt door Rd4 verstrekt. Hieronder volgen een aantal regels over hoe werknemers met bedrijfskleding moeten omgaan.

### **a) Verantwoordelijkheid voor het kledingpakket**

- De medewerker is na het in ontvangst nemen van de kleding en ondertekening van het begeleidend formulier verantwoordelijk voor het verstrekte kledingpakket.
- De kleding wordt op naam uitgegeven en het is daarom niet toegestaan om onderling kleding te ruilen of uit te lenen.
- Iedere werknemer is verplicht om op zorgvuldige wijze met zijn kleding om te gaan en ervoor te zorgen dat diefstal ervan voorkomen wordt. Dit betekent dus ook dat de hieronder genoemde regels door de werknemer moeten worden nageleefd.

### **b) Draagplicht**

- De werknemer is verplicht tijdens het vervullen van zijn functie gebruik te maken van de door Rd4 verstrekte bedrijfskleding. Hij mag hiervan alleen afwijken indien hij daarvoor schriftelijk toestemming heeft van de Manager van de afdeling.
- Het is verboden om bedrijfskleding in de vrije tijd te dragen.

### **c) Draagplicht reflecterend vest eigen terrein**

In verband met de veiligheid als voetganger is het dragen van een reflecterend vest verplicht, met uitzondering van de voorzijde van het hoofdgebouw, bezoekersparkeerplaats en personeelsparkeerplaats.

Als je op deze plekken komt en je bent niet in het bezit van een veiligheidsvest, kan deze via je leidinggevende worden aangevraagd.

#### **d) Reinigen en herstel**

- De werknemer is zelf verantwoordelijk voor het reinigen van de bedrijfskleding.
- De medewerker moet het verstrekte kledingpakket naar behoren onderhouden. De direct leidinggevende kan de medewerker verbieden om gebruik te maken van slecht onderhouden of niet representatieve bedrijfskleding. De gevolgen van die beslissing komen voor rekening van de medewerker (bijvoorbeeld verzuimde werktijd).
- Als door verkeerd wassen kleding niet meer representatief is of niet meer voldoet aan de eisen, heeft dit bij de eerste keer geen gevolgen voor de medewerker. Elke volgende keer worden de kosten in rekening gebracht bij de medewerker.

#### **e) Vervanging**

- De direct leidinggevende beoordeelt of een medewerker aan vervanging van kleding toe is.
- Daarnaast beoordeelt de direct leidinggevende of de medewerker zorgvuldig met zijn kleding is omgegaan.
- De te vervangen bedrijfskleding en/of PBM's moeten worden ingeleverd.

#### **f) Registratie**

- Van elke verstrekking, inlevering en vervanging wordt per individuele medewerker een registratie bijgehouden. Het gebruik en verbruik van bedrijfskleding kan in een beoordelings- en functioneringsgesprek besproken worden.

#### **g) Schade en verlies**

- Schade en verlies van bedrijfskleding is voor rekening van de medewerker als er sprake is van onzorgvuldig handelen.
- Als er sprake is van diefstal wordt dat uitdrukkelijk geregistreerd bij het bestellen van nieuwe kleding.

#### **h) Beëindiging dienstverband**

- Bij beëindiging van het dienstverband –om welke reden dan ook - moet de medewerker alle aan hem ter beschikking gestelde kleding en andere eigendommen van Rd4 binnen een week na de laatste werkdag inleveren.
- De medewerker ontvangt daarvoor een bewijs van inlevering.
- Zo lang door de medewerker niet aan deze verplichting is voldaan, zal geen eindafrekening worden gemaakt.

#### **i) Maatregelen**

Tegen medewerkers die verwijtbaar te kort schieten in het nakomen van hierboven genoemde verplichtingen kunnen maatregelen genomen worden. In het uiterste geval kan dit leiden tot het inhouden van salaris en zelfs tot het beëindigen van het dienstverband.

---

## 12. Verkeersovertredingen en boetes

Net als iedere ander moeten ook medewerkers van Rd4 zich aan de verkeersregels houden. Als er sprake is van een verkeersovertreding met een dienstvoertuig en er volgt een boete gelden de volgende afspraken:

### Snelheidsovertredingen

- Voor een snelheidsovertreding, waarbij de maximumsnelheid niet meer dan 10 kilometer per uur is overschreden, geldt dat Rd4 een dergelijke boete de eerste twee keer voor 50% betaalt (in een kalenderjaar). Als een dergelijke boete vaker dan twee keer voorkomt betaalt de medewerker de volledige boete zelf.
- Bij een snelheidsovertreding die hoger is dan 10 kilometer per uur, moet de medewerker de volledige boete zelf betalen.

### Overige overtredingen

Voor alle andere boetes, zoals bijvoorbeeld door rood rijden of fout parkeren geldt dat deze in principe volledig door de medewerker betaald worden. De Manager van de afdeling kan in voorkomende gevallen afwegen of een gedeelte van de kosten door Rd4 vergoed kan worden.

## 13. Eigendommen van Rd4

### **a) Verantwoordelijkheid**

Afhankelijk van de functie die een medewerker bekleedt worden er allerlei artikelen en materialen door Rd4 beschikbaar gesteld. Het kan gaan om voertuigen, om gereedschap, om elektronische apparatuur, om meubilair, etc. Dit materieel is en blijft eigendom van Rd4 en deze moeten op verzoek worden ingeleverd.

De medewerker moet zorgvuldig omgaan met het eigendom van Rd4 dat hem ter beschikking is gesteld. Tegen medewerkers die bij herhaling onzorgvuldig omgaan met het eigendom van Rd4, kunnen disciplinaire maatregelen genomen worden.

### **b) Schades**

Afhankelijk van de vraag om welk artikel het gaat, gelden er vaak procedures in geval van schade aan de betreffende artikelen. Voor voertuigen van Rd4 geldt bijvoorbeeld dat de schade gemeld moet worden bij de direct leidinggevende en dat er een schadeformulier moet worden ingevuld dat einde dienst bij de direct leidinggevende moet worden ingeleverd.

Je direct leidinggevende weet wanneer en waar je een schade moet melden. Als er dus sprake is van beschadiging van spullen die door Rd4 ter beschikking zijn gesteld en je weet niet of en waar je dit moet melden, vraag het dan aan je direct leidinggevende.

### **c) Diefstal**

Wanneer een medewerker zich eigendom van Rd4 toe-eigent is er sprake van diefstal. Het maakt daarbij niet uit of het om grote of kleine, om waardevolle of niet waardevolle spullen gaat. Bij constatering van diefstal volgt ontslag.

### **d) Privé afval**

Het is de medewerker niet toegestaan om afval (al dan niet afkomstig uit de privé omgeving) te deponeren en / of aan te bieden buiten de reguliere afvalinzameling.

### **e) Ritselen en regelen**

Het meenemen van extra afval, het aannemen van geld en het aannemen van goederen of etenswaren (al dan niet voor verleende diensten) is niet toegestaan. Dit gaat immers ten koste van de opbrengst van Rd4 en staat daarom gelijk aan diefstal. Ook hier geldt dus dat bij constatering ontslag volgt.

### **f) Inrichting van de werkplek**

De werkplekken die Rd4 ter beschikking stelt aan haar medewerkers, zijn uiteraard ook eigendom van Rd4. Er kunnen dus regels worden vastgesteld over de wijze waarop die werkplek moet worden ingericht.

Door de medewerker mag op en rond de werkplek geen (elektronische) apparatuur worden geplaatst. Koelkasten, waterkokers, koffiezetapparaten etc. zijn dus niet toegestaan. Zouden we hier geen beperkingen aan stellen dan zou er een wildgroei aan apparatuur ontstaan hetgeen de situatie onbeheersbaar zou maken, mede gelet op brandverzekeringen en dergelijke.

Je werkplek is daarnaast een zakelijke omgeving. Richt je werkplek daarom ook zakelijk in. Dat betekent niet dat er geen foto op je bureau mag staan, of een schilderij aan de muur, maar overdrijf het niet! Erotisch getinte en / of racistisch getinte en / of andere aanstootgevende foto's teksten, afbeeldingen en / of voorwerpen zijn niet toegestaan.

## 14. Algemene gedragsregels

Naast de specifieke regels die Rd4 kent zijn er ook een aantal algemene regels te benoemen. Hieronder zijn een aantal van die algemene gedragsregels opgenomen. De regels worden verondersteld bekend te zijn bij de medewerker.

### **a) Op tijd komen**

Of je nu vaste of glijdende werktijden hebt, van iedere medewerker wordt verwacht dat hij op tijd komt. Medewerkers die te laat komen zullen op hun gedrag worden aangesproken. Bij herhaling kunnen disciplinaire maatregelen genomen worden met ontslag tot gevolg.

### **b) Collegialiteit**

Er wordt binnen Rd4 gewerkt in teamverband. Collegialiteit is daarom een belangrijk begrip binnen onze organisatie. Behandel collega's daarom met respect en help hen wanneer dat nodig is. Wanneer er onderlinge problemen zijn worden deze uitgesproken en opgelost. Als een probleem niet kan worden opgelost, wordt de direct leidinggevende ingeschakeld.

### **c) Klantvriendelijkheid**

Rd4 is een dienstverlener die haar diensten aanbiedt aan klanten. Deze klanten kunnen gemeenten en bedrijven zijn. Klantvriendelijkheid is uiterst belangrijk binnen een dienstverlenende organisatie.

Blijf, als een klant klachten of opmerkingen heeft, daarom altijd rustig en vriendelijk en probeer de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Wanneer je er zelf niet uit komt, schakel dan je direct leidinggevende in.

### **d) Visitekaartje**

Medewerkers zijn het visitekaartje van een organisatie. Vooral medewerkers in de uitvoering worden door iedereen gezien en zijn daarom het gezicht van Rd4. In de ogen van een klant kan een onverzorgd en slecht gekleed persoon nooit een vakkundig persoon zijn. Het is daarom van belang dat medewerkers er altijd verzorgd en netjes uitzien. Als een medewerker er niet netjes uitziet, kan hij daarop worden aangesproken.

Stel jezelf de volgende vragen als je met klanten in aanraking komt:

- Hoe kom ik over bij de klant?
- Hoe is mijn houding?
- Hoe ziet mijn kleding er uit?
- Zie ik er verzorgd uit?

### **e) Afspraken**

Een goede dienstverlener is betrouwbaar. Dat betekent dat afspraken altijd nagekomen moeten worden. Soms is het door omstandigheden niet mogelijk om een afspraak na te komen. Als je voorziet dat een afspraak niet kan worden nagekomen, dien je hierover altijd je direct leidinggevende en de klant te informeren. Klanten en direct leidinggevendenden hebben daar over het algemeen best begrip voor. Geen begrip hebben zij echter voor onaangename verrassingen.

**f) Geest beïnvloedende middelen**

Het is uitdrukkelijk verboden tijdens werktijd alcohol, (soft)drugs en/of andere geest beïnvloedende middelen te gebruiken en/of hiervan onder invloed te zijn. Als geconstateerd wordt dat een medewerker dit verbod overtreedt worden disciplinaire maatregelen genomen met ontslag tot gevolg. Het is eenieders verantwoordelijkheid om overtredingen te melden.

Wanneer er een redelijk vermoeden bestaat dat een medewerker die deelneemt aan het verkeer onder invloed van geest beïnvloedende middelen is, kan Rd4 deze werknemer laten controleren door een bevoegde ambtenaar. Seksuele intimidatie

In hoofdstuk 8 is omschreven wat onder seksuele intimidatie moet worden verstaan. Het seksueel intimideren van collega's, klanten, burgers en / of anderen wordt niet geaccepteerd door Rd4! Bij constatering hiervan worden disciplinaire maatregelen genomen met mogelijk ontslag tot gevolg.

**g) Agressie en geweld**

In hoofdstuk 9 is beschreven wat onder agressie en geweld moet worden verstaan. Ook agressie en geweld gericht tot collega's, klanten, burgers en / of anderen wordt niet getolereerd! Bij constatering hiervan worden disciplinaire maatregelen genomen met mogelijk ontslag tot gevolg.