**GEDRAGSCODE EN GEDRAGSREGELS**

**Bijvoegsel arbeidsreglement van het kapsalon**

Niemand twijfelt aan de vakkennis van de professional. Vakbekwaamheid staat buiten kijf.

Maar in het kapsalon kan ook gewerkt worden aan respectvol omgaan met anderen, attitude, collegialiteit en klantgerichtheid. Hieronder vindt u gedragscodes en -regels, die u, als werkgever, kan bijvoegen in het arbeidsreglement op niveau van het kapsalon en op niveau van de medewerkers.

Ze zijn bedoeld als voorbeeld en inspiratiebron voor uw eigen invulling.

**DISCRIMINATIE**(non discriminatie clausule)

**Het kapsalon** engageert zich om:

* elke vorm van discriminatie naar vermeend ras, etnische origine, seksuele geaardheid, geslacht, burgerlijke staat, leeftijd, geloofs- of filosofische overtuiging, handicap of lichamelijke kenmerk te weigeren, tenzij het verschil in behandeling objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel evenredig zijn
* de noodzakelijke inspanningen te leveren om voor iedereen gelijke kansen te waarborgen bij aanwerving, bijscholing en bevorderingen
* de voordelen van een divers en samengestelde onderneming te onderstrepen en zich ertoe te verbinden dit thema op een constructieve manier te benaderen
* zijn klanten eerlijk, gelijkwaardig en oprecht te behandelen
* zijn klanten mee te delen dat het kapsalon geen rekening zal houden met vragen of wensen van discriminerende aard
* een kwaliteitsdienst te leveren die beleefdheid, objectiviteit en onpartijdigheid inhoudt in het belang van de klant, in naleving van onderhavige code
* zijn klanten competente, kwaliteitsvolle begeleiding te bieden

**De medewerker** neemt kennis van volgende criteria en onderschrijft ze:

**Respect**

**Waardering en collegialiteit**

* laat de andere in zijn waarde, ook al heb je een andere mening
* zeg het als iemand iets goed doet
* luister goed naar wat collega’s / klanten te zeggen hebben
* respecteer de eigenheid en diversiteit van iedereen
* praat met elkaar en niet over elkaar
* spreek de klanten met de U-vorm aan
* sta open voor kritiek

**Integriteit**

**Eerlijkheid en betrouwbaarheid**

* doe wat je belooft en kom gemaakte afspraken na
* neem de tijd om uit te leggen wat je doet en waarom je het doet
* ga vertrouwelijk om met informatie
* respecteer ieders privacy
* waak over je eigen grenzen (assertiviteit)

**Professionaliteit**

**Deskundigheid en verantwoordelijkheid**

* durf initiatief nemen en streef naar kwaliteit
* hou rekening met je collega’s en communiceer
* los problemen op en zoek naar oplossingen
* voldoe aan de eisen die aan je functie wordt gesteld
* je kan op je professionaliteit worden aangesproken
* behandel elke opdracht professioneel
* sta open om nieuwe dingen te leren

**Zorgzaamheid**

**Aandacht en dienstbaarheid**

* wees vriendelijk tegen klanten en collega’s
* luister naar anderen
* wees bereid samen te werken en je collega’s te steunen en te helpen
* maak je grenzen duidelijk
* oordeel niet te vlug, maar vraag na en trek dan pas conclusies

**psychosociale belasting**

**Verbaal geweld**

* vloeken
* beledigende opmerkingen (flikker, wijf)
* kwetsende opmerkingen over het uiterlijk (dikke, paard, bochel, kanker, hond)
* vloeken met genitaliën (kut, lul)
* kwetsende opmerkingen met een maatschappelijke lading (slet, pooier, mongool)
* ernstige verwensingen (val dood)
* vloeken met kleine kwetsende lading (stommeling)

**Intimidatie**

* verbale bedreiging gekoppeld aan verwonding (ik ga je slaan, ik maak je dood)
* fysieke bedreiging met verwonding, zoals het maken van boks- of andere vechtbewegingen

**Seksuele intimidatie**

* het maken van allerlei seksuele toespelingen
* handtastelijkheden
* (open)trekken van/aan kleding
* het maken van seksuele toespelingen in schriftelijke vorm via brieven, e-mail ed..

**Fysiek geweld**

* spugen
* gooien met voorwerpen (schaar, bordstel, haardroger)
* gevaarlijk fysiek contact (duwen, trekken, laten struikelen)
* poging tot verwonding (in de ogen prikken)
* mishandeling (slaan, schoppen, aan de haren trekken)
* geweld met gevaarlijke voorwerpen (steken met een schaar, bestek)