



## **Gedragcode Villa Pardoës**

Villa Pardoës is een bijzondere locatie, die als healing environment kan worden aangemerkt en die als doel heeft om gezinnen met een ernstig of levensbedreigend ziek kind de mogelijkheid te bieden om te genieten van een intense vakantiebeleving die op tal van gebieden binnen een gezin positieve impact heeft.

Om dit mogelijk te maken zijn er verschillende stakeholders binnen Villa Pardoës die allen op hun eigen manier te maken hebben met de organisatie en daar hun bijdrage aan leveren. Te denken valt hierbij aan: gastgezinnen, vrijwilligers, ambassadeurs, sponsors, donateurs, Raad van Toezicht, de Medische Commissie en medewerkers.

Om een healing environment te mogen zijn moet de (ruimtelijke) omgeving voldoen aan een aantal objectieve toetsingscriteria zoals lichtinval, geluidsniveau en minimale aanwezigheid van CO<sub>2</sub> en een aantal subjectieve toetsingscriteria zoals het gevoel van veiligheid, het gevoel van privacy, in control zijn en het ervaren van sociale support en - cohesie.

Door gedragsregels na te leven kunnen voor alle stakeholders van Villa Pardoës de subjectieve componenten van een healing environment optimaal gerealiseerd worden.

De gedragsregels die Villa Pardoës heeft opgesteld, zorgen er enerzijds voor dat ongewenst gedrag wordt voorkomen en bestreden. Anderzijds wordt gewenst gedrag met betrekking tot gangbare normen en waarden omschreven en wordt op die manier tot norm binnen Villa Pardoës verheven.

Om ervoor te zorgen dat deze gedragsregels steeds onder de aandacht blijven, worden toegepast en internaliseren, communiceert en evalueert Villa Pardoës deze regelmatig en past ze indien nodig aan. Bij de discussie over integer handelen binnen Villa Pardoës en dus ook bij de uitwerking van de gedragscode heeft de 'Villa Pardoës belofte' centraal gestaan.

## **De Villa Pardoës belofte**

Vanuit persoonlijk contact willen wij gasten, vrijwilligers, donateurs en sponsors aan ons verbinden en op basis van gelijkwaardigheid en respect die relatie uitbouwen.

Daarbij beloven we aan onze gasten dat wij:

- er voor ze zijn
- naar ze luisteren
- met ze meeleven
- ze zoveel mogelijk 'ontzorgen'
- samen met hen herinneringen maken

Daarbij beloven we aan onze partners dat wij:

- als partners samen zorgen voor een onvergetelijke vakantiebeleving van onze gasten
- samen met de partners herinneringen maken met de gasten
- goed samenwerken en behoeften naar elkaar uitspreken
- samenwerken vanuit één gezamenlijke visie die gericht is op de toekomst

## Gedragsregels

### Gewenst gedrag:

Naleving van de gedragscode betekent, dat alle betrokkenen erop moeten kunnen vertrouwen dat zij met respect behandeld worden. Tegelijkertijd wordt er van iedereen verwacht dat zij anderen ook met respect behandelen. Tot gewenst gedrag behoort binnen Villa Pardoës:

- Het respectvol behandelen en bejegenen van elkaar. Iedereen is gelijkwaardig. We respecteren verschillen tussen mensen, culturen en organisaties
- Vriendelijkheid; een kleine moeite waarmee veel kan worden bereikt
- Hulpvaardigheid; binnen Villa Pardoës staat men open om een ander te helpen wanneer hierom gevraagd wordt of om hulp aan te bieden wanneer men denkt dit gewenst is.
- Afspraken nakomen; “zeggen wat je doet en doen wat je zegt”
- Complimenten geven
- Vermijd vooringenomenheid; stel vragen wanneer iets niet duidelijk is.
- Openheid; maak zaken bespreekbaar
- Integer zijn; houd vertrouwelijke informatie voor je en breng deze niet naar buiten.
- Foto- en filmmateriaal mag enkel met (schriftelijke) toestemming gemaakt en/of gebruikt worden.

### Ongewenst gedrag:

Betrokkenen mogen niet worden geconfronteerd met ongewenst gedrag. Er bestaat binnen Villa Pardoës geen tolerantie voor ongewenst gedrag:

- Seksuele intimidatie; onwelkome of ongewenste toenadering. Verzoeken om seksuele gunsten of ander ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, seksueel geweld of intieme gedragingen zonder toestemming.
- Agressie, intimidatie en geweld; psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen, vernederen of aanvallen van een ander. Wapentuig wordt niet toegestaan
- Pesten: elke vorm van onrechtmatigheid en terugkerend gedrag dat zich kan uiten in woorden, gedragingen, bedreigingen, besluiten sluiten, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en/of e-mails.
- Discriminatie; het in enige vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, geloof, geslacht, of seksuele geaardheid, dan wel het maken van onderscheid op basis van diezelfde factoren.
- Omkoping en corruptie; het verlenen of verkrijgen van ongeoorloofde gunsten in ruil voor wederdiensten, geld of anderszins.
- Fraude en diefstal; het in welke vorm dan ook misbruiken van gegevens, middelen of diensten. Zonder toestemming van de directeur van Villa Pardoës is het niet toegestaan om eigendommen van Villa Pardoës mee naar huis te nemen.
- Machtsmisbruik; belangenverstrengeling, vriendjespolitiek, voorkeursbehandeling, lekken van vertrouwelijke informatie, verwijtbare nalatigheid.