

Opstellen van gedragsregels voor klanten

Als sportonderneming stel je gedragsregels op om misverstanden te voorkomen, duidelijkheid te geven over gewenst gedrag en te zorgen dat alle klanten, medewerkers en ouders/begeleiders weten wat er van hen wordt verwacht. Gedragsregels dragen bij aan de sfeer, samenwerking en het plezier in de sport. Ook bieden ze houvast bij het omgaan met ongewenst gedrag en helpen ze om conflicten op een eerlijke manier op te lossen.

Voor het opstellen van gedragsregels voor jouw sportonderneming kun je onderstaande stappen volgen:

1

Doel en kernwaarden vaststellen

Voordat je begint met het opstellen van gedragsregels, is het belangrijk om na te denken over de visie van de sportonderneming. Wat vind je belangrijk voor de sfeer en cultuur binnen de onderneming? Welke waarden wil je als organisatie uitdragen?

- **Definieer het doel van de gedragsregels**
 - Bijvoorbeeld het bevorderen van veiligheid, respect en plezier of het voorkomen van onduidelijkheden of irritaties.
- **Identificeer de [kernwaarden](#) van de sportonderneming**
 - Zoals respect, plezier, samenwerking, prestatie, inclusiviteit en verantwoordelijkheid.

2

Betrokkenheid creëren:

Het betrekken van medewerkers en eventueel klanten bij het opstellen van de gedragsregels is aan te raden, omdat zij de mensen zijn die ermee werken. Dit vergroot de draagkracht en zorgt ervoor dat de gedragsregels aansluiten bij de praktijk en daadwerkelijk wordt nageleefd.

- **Werkvorm: brainstormsessies**
 - Met medewerkers en eventueel klanten en ouders/begeleiders. Verzamel input over gewenst gedrag en mogelijke situaties die gedragsregels vereisen.
- **Enquêtes of feedbackformulieren**
 - Uitzetten om bredere input te verzamelen.
- **Onderwerpen gedragsregels**
 - Je kunt de onderwerpen uit de [bijlage](#) gebruiken als inspiratie voor de brainstorm of als check of overal aan gedacht is.

3

Opstellen van conceptregels

Met de verzamelde ideeën kan nu de eerste versie van de gedragsregels worden gemaakt. Het is belangrijk dat de regels duidelijk, kort en positief zijn. Zo begrijpt iedereen wat er van hen wordt verwacht. De regels moeten passen bij de waarden van de sportonderneming en makkelijk toe te passen zijn in de praktijk.

- **Formuleer korte, duidelijke en positieve gedragsregels.**
- **Vermijd vaag taalgebruik en wees specifiek over verwachtingen.**

4

Evaluatie en feedback

Leg de conceptregels voor aan een kleine groep medewerkers en klanten. Zij kunnen vanuit hun perspectief en ervaring meedenken of de gedragsregels, zoals ze opgesteld zijn, inderdaad aansluiten bij de gegeven inbreng.

- **Werkvorm: focusgroepen**
 - Hierin kun je gezamenlijk de conceptregels bespreken en aanscherpen.
- **Check of de regels begrijpelijk zijn en aansluiten bij de praktijk.**

5

Definitieve vaststelling

Na het verwerken van de feedback is het tijd om de gedragsregels definitief vast te stellen. De goedkeuring van de leidinggevenden of het bestuur is hierbij belangrijk, zodat de regels officieel kunnen worden ingevoerd en gecommuniceerd.

- **Goedkeuring door leidinggevenden of het bestuur.**
- **Na feedback een definitieve versie opstellen. Kies voor een opmaak die aanspreekt en past bij jouw sportonderneming.**

6

Bekendmaking en verspreiding

Na het goedkeuren van de regels is het belangrijk om ze op een duidelijke manier bekend te maken aan alle medewerkers en klanten. Kies een manier die goed past bij de sfeer van de sportonderneming en die iedereen helpt de regels te begrijpen.

- **Zet de regels op papier met uitleg en maak ook een simpele poster die op locatie hangt.**
- **Zorg ervoor dat iedereen de regels ziet, bijvoorbeeld door middel van een bijeenkomst, een nieuwsbrief of een bericht op de website en/of socials.**
- **Laat klanten en ouders/begeleiders de gedragsregels ondertekenen**
 - Dit kan voor nieuwe klanten door ze te koppelen aan het inschrijfformulier.

Bijlage: mogelijke onderwerpen voor gedragsregels

Het is per sportonderneming verschillend welke onderwerpen relevant zijn om op te nemen in de gedragsregels. Stel de gedragsregels vast aan de hand van de visie, kernwaarden en na input van medewerkers en/of klanten.

Onderstaande lijst geeft een overzicht van mogelijke gedragsregels die je kunt opnemen. Niet alle punten op deze lijst zijn voor elke organisatie van toepassing en mogelijk ontbreken er regels die voor jouw organisatie toepasbaar zijn. De lijst dient dus enkel ter inspiratie.

Respectvolle communicatie:

Respectvolle communicatie en duidelijke afspraken zorgen voor een veilige sfeer in de sportonderneming. Iedereen weet zo beter wat wel en niet kan, wat misverstanden voorkomt. Het helpt grenzen aan te geven en voorkomt grensoverschrijdend gedrag. Goede communicatie versterkt respect, vertrouwen en een positieve omgeving voor iedereen.

Mogelijke gedragsregels ter inspiratie:

- **Respect en vriendelijkheid**
 - Iedereen wordt met respect behandeld, ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, beperking of niveau.
- **Veiligheid**
 - Geen geweld of schelden. Sportruimtes en materialen worden veilig gebruikt.
- **Hygiëne en kleding:**
 - Draag schone, veilige sportkleding. Zorg voor goede persoonlijke hygiëne. Geen kauwgom tijdens de les.
- **Op tijd komen en aanwezigheid**
 - Kom op tijd. Meld je af als je niet kunt komen.
- **Gedrag tijdens de les:**
 - Luister naar de trainer, volg aanwijzingen op en stoor de les niet.
- **Gebruik van materialen en ruimtes:**
 - Ga voorzichtig om met sportapparatuur, en bijvoorbeeld spiegels en de vloer.
- **Sociale omgang:**
 - Wees vriendelijk voor anderen, zowel op locatie als online.

- **Gebruik van mobiele telefoons:**
 - Telefoons staan uit tijdens de les, behalve als de trainer iets anders zegt.
- **Gezondheid en welzijn:**
 - Let op je gezondheid. Forceer jezelf niet en meld blessures.
- **Kleedkamers:**
 - Houd de kleedkamers netjes en respecteer elkaars privacy.
- **Aansprakelijkheid en schade**
 - Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor hun spullen. Meld schade direct.
- **Ouders en bezoekers:**
 - Ouders en/of bezoekers mogen alleen aanwezig zijn als dit is afgesproken.
- **Grenzen en fysiek contact**
 - Fysiek contact is soms nodig, bijvoorbeeld bij het corrigeren van bepaalde bewegingen, maar dit gebeurt altijd respectvol.
- **Privacy en beeldmateriaal:**
 - Er worden alleen foto's of video's gemaakt en gedeeld met toestemming.
- **Alcohol, drugs en roken**
 - Geen alcohol, drugs of roken in of rond de sportlocatie.
- **Financiële afspraken**
 - Abonnementskosten, contributie of lesgeld worden op tijd betaald. Achterstand kan gevolgen hebben.
- **Evenementen en wedstrijden**
 - Toon ook bij evenementen/wedstrijden respectvol gedrag, net als in de lessen.
- **Omgaan met conflicten**
 - Bij problemen praten we rustig met elkaar. Kom je er niet uit? Meld het dan bij de docent, trainer of instructeur.
- **Samenwerking**
 - Werk goed samen in groepen en help elkaar.
- **Mentorschap**
 - Help nieuwe klanten of jongere sporters om zich welkom te voelen.
- **Discriminatie en pesten**
 - Pesten, uitsluiting of discriminatie is niet toegestaan.

- **Communicatie en feedback**
 - Geef en ontvang feedback op een positieve manier.
- **Vriendschap en relaties**
 - Blijf professioneel in het contact tussen klanten en medewerkers.
- **Betrokkenheid bij de gemeenschap**
 - Doe mee aan activiteiten en help waar mogelijk.
- **Verantwoordelijkheid bij reizen**
 - Gedraag je ook netjes bij wedstrijden of uitstapjes.
- **Taalgebruik**
 - Gebruik nette en respectvolle taal, ook buiten de sportlocatie.
- **Gebruik van sociale media**
 - Gebruik sociale media op een respectvolle manier. Plaats geen kwetsende berichten over anderen. Deel alleen foto's en video's van klanten met toestemming.