

3. Huishoudelijke regels

3.1 Integriteit op het werk

Beleid, regels en normen zijn soms zo vanzelfsprekend dat ze overbodig lijken. Toch is het goed en van belang dat de 'regels' helder zijn. Alleen dan kunnen we elkaar daarop aanspreken. Om die reden hebben we een gedragscode, met als rode draad het eigenaarschap dat jij als medewerker kunt nemen, zowel voor jezelf als naar je collega(s). De gedragscode krijgen alle medewerkers digitaal toegestuurd en is daarnaast ook te lezen in de afdelingsmap. Belangrijk in de omgang met elkaar is: (her)ken je eigen en elkaars grenzen en respecteer deze. Voel je je ergens niet prettig over? Maak dit bespreekbaar. Je eerste aanspreekpunt is je leidinggevende en anders kun je ook altijd bij de MT-leden, vertrouwenspersonen of de afdeling Mens & Organisatie terecht.

3.2 Meldregeling

In Apenheul vinden we integriteit en vertrouwen belangrijk. Misstanden en onregelmatigheden dragen hier niet aan bij. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers zich bewust zijn dat zij (vermoedens van) misstanden en onregelmatigheden veilig kunnen melden zonder risico voor bijvoorbeeld hun dienstverband. Apenheul heeft hiervoor een formele 'Meldregeling' opgesteld met instemming van de OR. In het kort komt het er op neer dat het altijd de voorkeur heeft eerst de informele weg te bewandelen: praten met degene die het probleem veroorzaakt. Indien dat niet wenselijk of mogelijk is, kan het vermoeden van een misstand besproken worden met de directe leidinggevende. Mochten deze opties niet geschikt zijn, kan ervoor worden gekozen de melding hoger in de organisatie neer te leggen bij een MT-lid of de directie. Indien dit niet mogelijk is, kan de voorzitter van de Raad van Toezicht benaderd worden en er kan extern gemeld worden. Door zaken te melden, scheppen we met elkaar kansen de werkcultuur verder te optimaliseren. De volledige 'Meldregeling' vind je de afdelingsmap.

3.3 Vertrouwenspersoon

Voor de integriteit van Apenheul is het belangrijk dat alle medewerkers zich vrij voelen om bij misstanden aan de bel te trekken. Apenheul wil er alles aan doen om vervelende ervaringen te voorkomen. Valt er toch iets vervelends voor? Blijf er dan niet mee lopen, maar probeer hierover te praten met je leidinggevende. Als dit niet kan, kun je ook altijd bij de vertrouwenspersonen terecht. In Apenheul zijn twee vertrouwenspersonen aanwezig, namelijk Bert Boshoff (055-3575785) en Marloes van Elderen (06-33665462). Deze personen behandelen jouw informatie vertrouwelijk. Iedereen die in Apenheul werkt, kan bij hen terecht.

3.4 Omgangregels bezoekers

Bezoekers zijn voor Apenheul heel belangrijk. Zij komen hier voor een leuk dagje uit. Wij verwachten van jou dan ook een klantvriendelijke en gastvrije houding. Wij zijn met z'n allen 'het gezicht van Apenheul' en een vriendelijk en vrolijk gezicht is daarbij belangrijk.

Daarom gelden voor wie in Apenheul werkt de volgende afspraken:

- Als je Apenheulkleding draagt (en dus ook als je in Apenheulkleding onderweg bent naar je werkplek), rook, drink, eet of snoep je niet. Dit kan alleen tijdens de pauzes en uit het zicht van de bezoekers. In alle gebouwen mag NIET worden gerookt.
- Zorg voor een actieve werkhouding. Zoek op een rustig moment zelf werk of vraag ernaar.
- Ga met de bezoekers en je collega's om zoals je ook wilt dat anderen met jou omgaan.
- Wees altijd beleefd en vriendelijk.
- Ook al schijnt de zon, draag geen zonnebril of pet zodat je oogcontact met de bezoekers kunt maken.
- Zet je privé mobiele telefoon uit tijdens je werk in het park en berg deze op.
- Radio's, mp3spelers e.d. zijn op de werkvloer niet toegestaan.

De parkregels die voor de bezoekers gelden, ken jij uiteraard ook:

- Eten en roken is alleen toegestaan in de rookzones. Deze gebieden zijn aangemerkt op de plattegrond en op de plekken zelf. Flesjes drinken die je kunt afsluiten zijn wel toegestaan.
- Je mag de apen niet lokken, aaien en/of aanraken. De apen kunnen zich hierdoor bedreigd voelen. Bovendien stimuleer je hiermee onnatuurlijk gedrag.
- Je mag de apen niet voeren. Hier kunnen ze erg ziek van worden.
- Vanwege de loslopende apen zijn honden zowel in het park als in De St@art niet toegestaan.

Tassenprotocol

We adviseren iedere bezoeker een aapvrije tas te gebruiken. Een paar punten om rekening mee te houden:

- Cameratassen hoeven niet in een aapvrije tas.
- Bezoekers mogen losse spullen in jaszakken, broekzakken en kinderwagens alleen mee het park in nemen als ze deze opbergen in een aapvrije tas of in een andere tas die je met een rits kunt afsluiten.

BELANGRIJK!

Een aapvrije tas is verplicht bij:

- Tassen zonder afsluitbare opening (zoals een plastic tas).
- Tassen zonder ritssluiting (of andere goed afsluitbare opening) waar eten, drinken en/of medicijnen in zitten.

Ook Apenheul-medewerkers houden zich aan deze regels, maar hoeven tijdens hun werk geen aapvrije tas mee te nemen. Zij mogen een eigen, afgesloten tas meebrengen naar de afdeling (plastic tasjes zijn dus niet toegestaan).

Hoe gaan we met bezoekers om?

De volgende regels zijn opgesteld om zo prettig mogelijk met elkaar samen te werken én om een zo goed mogelijke service te leveren aan onze bezoekers. Uitgebreide protocollen over de omgang met onze bezoekers kun je vinden in de afdelingsmap.

- Alle bezoekers krijgen een **plattegrond** mee. Zorg ervoor dat jij deze ook kent en bezoekers eventueel de weg kunt wijzen.
- Als de bezoekers vragen naar de **presentaties**, vertel ze dan dat deze op de plattegrond staan aangegeven.
- Natuurlijk zijn er **vragen die veel gesteld worden** door bezoekers. Het is handig als je de antwoorden daarop kent, zodat je de bezoeker snel verder kunt helpen. In hoofdstuk 4.4 vind je een kort overzicht van veel gestelde vragen en antwoorden. In de afdelingsmap vind je het totale overzicht.
- Krijg je een vraag van een bezoeker waarop je **geen antwoord weet**? Zeg dat dan eerlijk tegen de bezoeker. Verzin geen antwoord en vraag het (als dat kan) aan iemand die het wel weet. Verwijs de bezoeker anders door naar een collega.
- Als werknemer kun je te maken krijgen met **bezoekers die het ergens niet mee eens zijn** of die een vervelende ervaring hebben gehad. Of deze bezoeker wel of geen gelijk heeft, doet er niet toe. Het feit is dat de bezoeker ergens niet tevreden over is en dat er naar deze bezoeker geluisterd moet worden om te kijken of er een oplossing gevonden kan worden. Houd dat altijd in je achterhoofd.
- Dreig je toch in een **discussie** te komen met een bezoeker? Haal er dan op tijd iemand anders bij. Hoe verder je in een discussie belandt, hoe lastiger dit op te lossen is. Wie kun je erbij halen? In chronologische volgorde: je teamleider, het afdelingshoofd, een MT-lid of in het weekend de Chef van Dienst. Indien je je hieraan houdt, zal je altijd door hen gesteund worden.
- Raak je als Apenheul-medewerker betrokken bij een **schademelding**? Zeg dan nooit wat toe. Stuur of begeleid iedereen naar de bezoekersservice bij de entree en vertel de mensen dat ze daar verder geholpen worden. Meer informatie hierover staat in de afdelingsmap.

3.5 Cameratoezicht en verdenkingen

Op verschillende plekken in het park hangen **camera's** voor de veiligheid van het park. Om veiligheidsredenen kunnen we het bewaarprotocol niet in deze gids vermelden. Het bewaarprotocol is te vinden in ons privacybeleid, deze kun je vinden in de afdelingsmap. Bij ernstige vermoedens van onrechtmatigheden met medewerkers binnen de organisatie (zoals diefstal), mag de directie tijdelijk gebruik maken van zogenoemde verborgen camera's. Eventueel mogen zij de bovengenoemde camera's hier ook voor gebruiken, maar alleen voor dit specifieke doel. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met ieders privacy. De (vice)voorzitter van de Ondernemingsraad (OR) wordt hierover van tevoren op de hoogte gebracht.

Tot slot: Wij gaan ervan uit dat iedere medewerker in Apenheul eerlijk is. Maar als er bewezen kan worden dat een medewerker diefstal heeft gepleegd, kun je op staande voet worden ontslagen (artikel 7:678 van het Burgerlijk Wetboek).

3.6 Gebruik golfkarren

De (elektrische) golfkarren mogen in gematigde snelheid worden gebruikt door vaste medewerkers, medewerkers met een jaarcontract en seizoen- en hulpmedewerkers, mits zij in het bezit zijn van een geldig rijbewijs. In het geopende seizoen mogen er tijdens openingstijden geen golfkarren in het park rijden. Voor noodgevallen kan een uitzondering gemaakt worden, maar ook dan geldt dat dit met gematigde snelheid gebeurt.

3.7 Eten en drinken

Apenheul-medewerkers krijgen op vertoon van hun studiepasje korting bij de horecalocaties in Apenheul. Het eten of drinken dat je hebt gekocht of zelf meeneemt, kun je nuttigen in de kantine in De St@art of op de pauzeplek op je afdeling uit het zicht van de bezoekers. Het is niet toegestaan om in je Apenheulkleding op het terras tussen de bezoekers te eten en te drinken. In je eigen kleding is dit wel toegestaan, mits het niet te druk is en je geen plekken voor bezoekers bezet houdt. Koffie, thee en chocolademelk zijn gratis verkrijgbaar voor medewerkers.

3.8 Garderobe

De garderobe is de enige plaats waar je jas kunt opgehangen of je bromfietshelm en tassen kunt achterlaten. Laat hier in elk geval geen waardevolle spullen achter, want de garderobe is niet bewaakt. Apenheul en/of ASA kunnen niet aansprakelijk gesteld worden.

3.9 Parkeren

Gedurende het gehele jaar gelden de volgende regels voor het parkeren.

- Alle vaste- en seizoenmedewerkers die buiten een straal van 10 km van Apenheul wonen, mogen – indien er plek is – op de dienstparkeerplaats parkeren. Als er onvoldoende plek is, gelden dezelfde regels als voor de overige medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
-
- Ben je geen vaste of seizoenmedewerker en/of woon je binnen een straal van 10 km, gelden de volgende afspraken:
 - In de weekenden, op feestdagen en in de hoogseizoenweken mag je op de dienstparkeerplaats parkeren indien er plek is. Is er geen plek? Dan parkeer je bij het Boschbad.
 - Op doordeweekse dagen buiten de vakantieperiodes gebruik je de bezoekersparkeerplaats. Een abonnement kun je bij de receptie verkrijgen.
 - Op doordeweekse dagen in de overige vakanties parkeer je de auto op de dienstparkeerplaats van het Boschbad.
 - In de periode dat het park gesloten is mag je van 15 november tot 1 maart in de weekenden, in de kerstvakantie, op woensdagen en op vrijdagen je auto op de dienstparkeerplaats parkeren indien er plek is. Is er geen plek? Dan parkeer je op de bezoekersparkeerplaats.

Uitzonderingen

- Indien je voor een calamiteit komt, mag je –indien er geen plek meer beschikbaar is– parkeren op een laden en lossen of bezoekersplek.
- Heb je een dienst die tot 20.00 uur of later ingepland is, dan mag je –ongeacht het aantal km van Apenheul– op de dienstparkeerplaats parkeren.
- Voor de volgende functies geldt een uitzondering ongeacht het aantal kilometers van Apenheul i.v.m. gevraagde flexibiliteit: Algemeen Directeur, Parkmanager, medewerkers Sales met een externe functie. Van deze uitzondering mag gebruik gemaakt worden indien de werkzaamheden dit vragen.
- Ben je (tijdelijk) slecht ter been, kan er in overleg met de Parkmanager besloten worden dat je ook op de dienstparkeerplaats mag parkeren.
- Overige uitzonderingen gaan ook via de Parkmanager of bij afwezigheid via de Algemeen Directeur.

Voor gasten, relaties en bezoekers is een aantal parkeerplaatsen gereserveerd op de dienstparkeerplaats bij Apenheul. Deze zijn dus niet bedoeld voor medewerkers! Voor laden en lossen of een zeer kortdurend bezoek kun je maximaal 1,5 uur parkeren mét parkeerschijf.

Gebruik parkeerabonnement

Let op dat je bij het inrijden ook het abonnement gebruikt, anders lukt het uitrijden niet.

Kom je op de fiets?

Iedereen mag zijn fiets op de dienstparkeerplaats zetten, maar die moet in één van de twee fietsenstallingen worden geplaatst (links voor het tweede diensthek of achter de Technische Dienst).

3.10 Klaar met werken?

Als je klaar bent met werken, is het niet de bedoeling dat je op je werkplek blijft hangen en je collega's van het werk houdt. Tijdens je werk heb je alleen toegang tot de gebouwen/verblijven die voor je werk noodzakelijk zijn. Gedraag je buiten je werktijd in het park als bezoeker. Ook als het park gesloten is, mag je niet eten in de losloopegebieden waar je doorheen loopt als je naar huis gaat. Er kunnen altijd apen loslopen.