



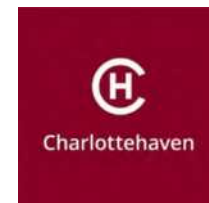
Charlottehaven

# PERSONALEHÅNDBOG



## VELKOMMEN TIL CHARLOTTEHAVEN

Dette er vores personalehåndbog, tilgængelig for alle, som måtte have lyst til at læse. I denne håndbog vil vi fortælle om vores historie, vores strategier og oplyse om vores personalepolitikker. Den ligger online, og opdateres løbende.





## VORES HISTORIE

I slutningen af 1980'erne købte Finn Simonsen den såkaldte Kryolitgrund på Østerbro. Det første byggeri, der blev opført på grunden, var Tietgens Have, som gennem mange år har huset SKAT.

Ti år senere fortsatte udnyttelsen af grunden i samarbejde med arkitekterne Boje Lundgaard og Lene Tranberg med opførelsen af de 178 lejligheder.

Finn Simonsen var inspireret af sine år i udlandet og ønskede at udvide Charlottehaven med elegante rammer om bæredygtige og inspirerende aktiviteter. Han ønskede at give Østerbro et unikt center, hvor brugerne kunne dyrke fitness, overnatte i servicerede lejligheder, spise og holde fester, både privat og med kolleger.

Resultatet stod klar få år efter, at idéen var opstået. Charlottehaven slog dørene op i maj 2004, og byggeriet opkaldte Finn Harald Simonsen efter sin kone, Charlotte.

I 2020 kom The Tower til med 37 nye hotellejligheder. Det ligger 50 meter fra det 'gamle' Charlottehaven, som herefter omtales som The Garden.

The Tower lever helt op til sit navn. Bygningen rejser sig 56 meter op over Nordhavn, men har faktisk rødder endnu længere nede. 140 meter dybe boringer i undergrunden gør The Tower selvforsynende med opvarmning, køling og varmt vand. Den bæredygtige energi pumpes rundt til de 37 lejligheder i bygningen bl.a. ved hjælp af strøm fra solceller, som er placeret øverst i tårnet.

Charlottehaven drives som én enhed med to beliggenheder:

The Garden på Hjørninggade 12C

The Tower på Hjørninggade 35

Vi mødes dagligt – om ikke andet til en dejlig frokost!





Sabrina har været hos os, siden vi åbnede i 2004 og sikrer altid en god morgen i vores café.

### **MISSION**

Vi leverer personlig service til vores gæster og skaber positive oplevelser gennem nærværende og engagerede medarbejdere.

### **VISION**

Charlottehaven skal være stedet, du besøger igen og igen.

### **VÆRDIER**

- Uformelt
- Imødekommende
- Grundighed
- Åbenhed
- Troværdighed

### **MÅLSÆTNING FOR CHARLOTTEHAVEN**

Forbedre indtjeningen gennem tilfredse kunder, der oplever personlig service på højt fagligt niveau. Det sker via engagerede medarbejdere, som afspejler vores grundlæggende værdier og tiltrækkes og fastholdes gennem værdiskabende uddannelse.

### **X-FACTOR**

Nærhed.

## PERSONALEPOLITIKKER

Det der ubetinget adskiller Charlottehaven fra konkurrenterne er vores medarbejdere, som er en afgørende forudsætning for vores succes. Med det in mente har vi udarbejdet personalepolitikker, som sikrer, at vi til enhver tid kan tiltrække og fastholde branchens mest motiverede og engagerede medarbejdere.

### REKRUTTERINGSPOLITIK

Vi behandler alle kandidater professionelt og efterlader et positivt indtryk af Charlottehaven. Rekrutteringsprocessen varetages så vidt muligt af den leder, som skal have en ny medarbejder i sin afdeling i samarbejde med driftschefen. [job@charlottehaven.com](mailto:job@charlottehaven.com) modtager de indkomne ansøgninger, som kvitteres med en bekræftelse på modtagelse, inden de videresendes til afdelingslederne. Afdelingslederen gennemfører korte, indledende samtaler med de relevante kandidater. En job-prøvning bør komme på tale. Herefter indkaldes de mest kvalificerede kandidater til en mere dybdegående samtale, hvor driftschef også er til stede. Der tages altid referencer på den foretrukne kandidat, og driftschef udarbejder og underskriver kontrakt.

### ONBOARDING-POLITIK

Det er vigtigt for Charlottehaven, at vi har kompetente medarbejdere, der kender huset og kan give vores gæster høj service.

Derfor har vi lagt vægt på et grundigt onboarding-program, så man kommer godt fra start.

Det er lederens opgave løbende at afstemme forventningerne med den nye medarbejder. Efter ca. 2,5 måneders ansættelse indkalder HR til en uformel 3 måneders evaluering, hvor leder, medarbejder og HR evaluerer de første tre måneder. I tilfælde af uoverensstemmelser, misforståelser eller lignende skal dette afhjælpes hurtigst muligt.



Hej fra vores direktør, Lars

## **UDVIKLINGSPOLITIK**

Vi ønsker at fremme og støtte udviklingen af vores medarbejdere gennem udfordringer, træning og vidensdeling. Primært i det daglige arbejde, men også gennem intern og ekstern uddannelse, personaleudveksling m.m. Charlottehaven har ansvaret for, at medarbejdernes faglige niveau udvikler sig i takt med de krav, som jobbet kræver. Det er dog vores holdning, at medarbejderne selv har et ansvar for at tage initiativet til denne læring og udvikling.

Når medarbejdere har deltaget på et eksternt kursus, er det væsentligt, at det bliver prioriteret at videreformidle den nye viden til relevante kollegaer. Driftschefen har sammen med lederen ansvaret for, at dette bliver sat i værk.

## **MUS**

Hvert år i Q2 afsættes der tid til en MUS-samtale mellem medarbejder og leder.

Der er tale om en dialog, hvor medarbejderen og lederen drøfter og afstemmer forventningerne til jobbet, samarbejdet og medarbejderens udvikling hos Charlottehaven.

Udgangspunktet er et dialogbaseret koncept, som er udarbejdet af ledelsen og sendes ud til medarbejderen inden samtalen, så det er muligt at forberede sig. Samtalearket kan skifte karakter fra år til år afhængigt af Charlottehavens strategi og fokusområder. Under samtalen udarbejder leder og medarbejder et konklusionsark, som indeholder de aftaler og actions, som der skal gøres noget ved.

## **FRATRÆDELSESPOLITIK**

Charlottehaven ønsker til enhver tid at afslutte ansættelsesforholdet med en medarbejder på en respektfuld måde. Ved afskedigelse er det den nærmeste leder, som sammen med driftschefen planlægger afskedigelsen - under hensyntagen til den medarbejder, der skal opsiges, men i lige så høj grad til

resten af virksomheden. Når en medarbejder selv opsiges sin stilling, gennemfører HR en fratrædelsessamtale med medarbejderen umiddelbart efter opsigelsen. Formålet med denne samtale er at få indblik i eventuelle uhensigtsmæssige forhold i jobbet, samarbejdet eller ledelsen, som vi bør overveje at ændre for at gøre arbejdspladsen endnu bedre og dermed styrke fastholdelsen af medarbejdere.

## **LØNPOLITIK**

Charlottehaven følger branchens lønudvikling og lægger sig op ad de sociale konjunkturer, men i særdeleshed også det samlede resultatet for huset. Medarbejderne tildeles således ikke automatisk en lønregulering hvert år. Løn er et personligt og fortroligt anliggende, som vi opfordrer til ikke drøftes blandt kollegaer.

# **PERSONALEHÅNDBOG A-Å**

## **ARBEJDET**

### **ARBEJ DSTID**

Din arbejdstid fremgår af din ansættelseskontrakt og aftales nærmere med din afdelingsleder. Den daglige frokostpause betales af medarbejderen selv.

### **UNIFORM**

Du skal møde omklædt og være til stede i afdelingen ved arbejdstidens begyndelse og omklædning ved arbejdstidens ophør sker efter arbejdstidens ophør.

I de afdelinger, hvor der er uniformskrav, betaler Charlottehaven for rensning af uniform. Dog skal medarbejderen selv vaske udleverede skjorter/t-shirts e.l. Medarbejderen får udleveret uniform og guidelines ved ansættelse. Og det er medarbejderens ansvar at overholde uniformskravet på job. Uniformskravet må kun fraviges i forbindelse med interne møder uden gæstekontakt.

## LØN

Af din ansættelseskontrakt vil det fremgå, om du er på fast månedsløn, eller om du er timelønnet. Lønnen størrelse vil fremgå af kontrakten og vil blive udbetalt månedsvis bagud. Lønnen vil være til disposition på din bankkonto den sidste bankdag i måneden.

For timelønnede lønnes der fra den 21.-20. og for månedslønnede følges kalendermånederne. Hvis der sker ændringer i dine personlige oplysninger (navn, adresse, telefon, bank m.v.), skal dette straks meddeles til økonomiafdelingen.

## SUNDHEDSFORSIKRING

Charlottehaven tilbyder alle funktionærer på fuldtidsansættelse, der har været ansat i 3 måneder, en sundhedsforsikring. Det betyder bl.a., at der er mulighed for hurtig behandling på et dansk privat - eller udenlandsk behandlingssted i forbindelse med alvorlig sygdom.

## PENSION

Charlottehaven har indgået aftale med et mæglerfirma, som altid sørger for at vi har den mest gunstige pensionsordning. Det betyder, at du har mulighed for at kontakte selskabet, hvis du ønsker et tilbud om at oprette en pensionsopsparing. Spørg direktøren, hvis du vil mere om dette.

## FRATRÆDELSE

Hvis du ønsker at holde op i Charlottehaven, skal du meddele dette skriftligt til din leder efter de gældende regler om opsigelsesvarsler mv. i din ansættelseskontrakt.

Enhver ophørssituation skal håndteres med respekt og værdighed. Det er målet, at fratrådte medarbejdere skal være positive ambassadører for Charlottehaven.



Bibi er vores allesammens bogholder, som styrer vores regnskaber i en detaljegrad som ingen andre.



## ARBEJDSMILJØ

I Charlottehaven tager vi hensyn til arbejdsmiljø og det omkringliggende miljø. Det er et fælles mål for medarbejdere og ledere i Charlottehaven, at alle trives i deres arbejde. Vi prioriterer et godt arbejdsmiljø og forsøger at forebygge arbejdsskader.

Der udsendes APV og trivselsundersøgelser hvert år, som laves anonymt og med opfølgning hver gang.

### AMO

Vi har et arbejdsmiljøudvalg med en repræsentant for medarbejderne og en fra ledelsen samt vores direktør.

Vi afholder møde i arbejdsmiljøudvalget en gang i kvartalet. Medarbejderne vil blive orienteret 10 dage før hvert møde. Inputs er meget velkomne.

### PERSONALEMØDER

Vores personalemøder, som ligger med faste intervaller, er en stor og vigtig del af vores interne kommunikation – derfor er de obligatoriske og lønnede.

### PSYKISK ARBEJDSMILJØ

For at sikre det gode arbejdsmiljø skal alle medarbejdere være opmærksomme på og overholde vores politik om krænkende handlinger, herunder mobning og uønsket seksuel opmærksomhed. Alle ansatte skal vide, hvad der forventes af dem, hvordan vi sammen forebygger og håndterer krænkende handlinger, mobning eller uønsket seksuel opmærksomhed, og alle medarbejdere skal vide, hvor de kan søge hjælp.

En **krænkende handling** er, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer i virksomheden for adfærd, der af disse personer opfattes som nedværdigende. En krænkende handling adskiller sig fra mobning

ved, at der ikke er den samme form for systematik, ligesom varighed heller ikke er et selvstændigt parameter.

**Mobning** er, når én bestemt person udsættes for krænkende handlinger over længere tid eller gentagne gange på grov vis. Mobning kan også være, når den samme person udsætter én eller flere bestemte personer for krænkende handlinger over længere tid eller gentagne gange på grov vis. Det er karakteristisk for mobning, at de udsatte personer ikke kan forsvare sig effektivt mod de krænkende handlinger.

**Uønsket seksuel opmærksomhed** er enhver uønsket seksuel tilnærmelse eller adfærd, der krænker, ydmyger eller skræmmer en kollega eller den almindelige værdighed på arbejdspladsen. Det kan fx være uvelkommen berøring, kys, sjofle vittigheder, indirekte eller direkte opfordringer/trusler til seksuelt samkvem, uvelkommen forespørgsel om seksuelle emner eller fremvisning af pornografi.

Hverken krænkende handlinger, mobning eller uønsket seksuel opmærksomhed tolereres i vores virksomhed, og skulle nogen medarbejder udøve en eller flere af ovennævnte handlinger, vil det få ansættelsesretlige konsekvenser for den, der har begået chikanen. Opleves chikanen fra en gæst er virksomhedens holdning den samme, og vi tolererer ikke den opførsel, som medfører til øjeblikkelig bortvisning.

For at forebygge krænkende handlinger, mobning og uønsket seksuel opmærksomhed på arbejdspladsen bør alle medarbejdere iagttage følgende retningslinjer:

- Udvis respekt for dine kolleger
- Husk på, at folk har forskellige grænser
- Sig fra med det samme, hvis du oplever handlinger, du opfatter som krænkende eller uønskede tilnærmelser
- Acceptér altid, hvis en kollega siger fra



- Gå til din nærmeste leder, en kollega du har tillid til eller en medarbejder i ledergruppen, hvis du oplever krænkende handlinger, mobning eller uønsket seksuel opmærksomhed
- Grib ind, hvis du oplever, at en kollega bliver udsat for krænkende handlinger, mobning eller uønsket seksuel opmærksomhed (f.eks. ved at gå til din leder, en kollega du har tillid til eller en medarbejder i ledergruppen)

### Det skal du gøre som medarbejder, hvis du oplever krænkende handlinger

Hvis du oplever mobning, seksuel eller krænkende adfærd fra en kollega eller gæst skal du gøre følgende:

- Henvend dig øjeblikkeligt til din nærmeste leder, en kollega du har tillid til eller en fra ledergruppen
- Er du alene på job eller uden mulighed for at kontakte din nærmeste leder, en kollega du har tillid til eller en fra ledergruppen, har du selv mandat til at træffe beslutning om, hvorvidt en gæst skal bortvises. Er krænkeren en kollega, skal du øjeblikkeligt kontakte din nærmeste leder, en kollega du har tillid til eller en fra ledergruppen (kontaktinfo på din nærmeste leder eller en fra ledergruppen, finder du i Ziik)
- Hvis du har mulighed for og overskud til det, så beskriv hændelsen skriftligt, så tæt på tidspunktet for hændelsen, således at sagen hurtigt kan videregives til arbejdsmiljøgruppen.

### Det skal du gøre som kollega, hvis du er vidne til krænkende handlinger

Hvis du oplever mobning, seksuel eller krænkende adfærd mellem kolleger, skal du gøre følgende:

- Sig fra, hvis du overhører, at en kollega bliver udsat for krænkende handlinger
- Lyt til den kollegaer, der føler sig krænket
- Henvend dig til din nærmeste leder, en kollega du har tillid til eller en fra ledergruppen

- Hvis du har mulighed for og overskud til det, så beskriv hændelsen skriftligt så tæt på tidspunktet for hændelsen, således at sagen hurtigt kan videregives til arbejdsmiljøgruppen.

Det er vigtigt at deltage hver gang for at blive opdateret og for at kunne yde den bedste service. Fravær skal kommunikeres til afdelingsleder med begrundelse.

## FERIE

### FERIELOV

Den gamle ferielov er erstattet af en ny ferielov med princippet samtidsferie. Det betyder, at man modsat tidligere nu optjener og afvikler samtidig. Afviklingsåret er altså det samme som optjeningsåret og ikke som tidligere, hvor man først optjente i året før man afholdt ferien.

Det nye ferieår går fra 1. september - 31. august. Man optjener 2,08 feriedag pr. måned, hvilket svarer til 24,96 feriedage pr. år (25 feriedage svarende til 5 ugers ferie).

Man kan opleve, at man ikke har feriedage nok til at holde sin ferie, hvis man afholder meget ferie samtidig, da man så ikke kan nå at optjene det. I det tilfælde man ikke har ferie nok opsparet, kan man anmode om at "låne" ferie af virksomheden eller sagt på en anden måde, få forskud for sin optjente ferie. Tal med din nærmeste leder herom.

### FERIEPENGE

Nogen er ansat med løn under ferie og andre med feriepenge, som kan hæves når man holder ferie.

Ved ferie med løn får man fuld løn under ferie og trækkes således ikke i sin månedsløn.

Ved feriepenge indbetaler virksomheden løbende 12,5% af ens månedsløn til feriekonto (e.l.).



Maria er vores HR- og fitnesschef og har med alt fra rekruttering til undervisning at gøre. Og så sørger hun for gode personalefester.

Feriepengene kan medarbejdere så hæve, når der afholdes ferie, da virksomheden trækker medarbejderen i løn, når der afholdes ferie. Her er det vigtigt at holde styr på sin økonomi, så penge bliver reserveret til ferien, hvor man får mindre udbetalt i løn.

Alle dem, som får løn under ferie, får udbetalt et ferietillæg på 1% af lønnen i ferieoptjeningsåret, som udbetales ad to omgange. Første gang med maj-lønnen for perioden 1/9-31/5 og anden gang med september-lønnen for perioden (1/6-31/8). Ferietillægget er en kompensation, som dækker den difference, der er mellem 12,5 % i feriepenge og løn uden ferie, da 12,5% i feriepenge procentvis udgør et større beløb end 5 ugers løn.

#### **FERIEFRIDAGE**

Nogle medarbejdere har ud over 5 ugers ferie (25 feriedage) også 5 feriefridage. Disse er ikke at sammenligne med feriedage og skal håndteres særskilt.

Feriefridage optjenes efter samme princip som feriedage, altså samme optjeningsperiode (1/9-31/8), men med 0,41 feriefridage pr. måned svarende til 4,92 feriefridage (5 feriefridage).

Disse dage kan ikke afvikles samtidig, og igen kan man få behov for at låne, når vi kommer til slutningen af perioden, da man optjener helt op til ferieåret slutter.

Feriefridage kan ikke overføres til næste ferieår og bortfalder ved opsigelse.

#### **HOVEDFERIEN**

Hovedferien er den ferieperioden, som ligger om sommeren. Det er i den periode, at industriferien og skolernes ferie også ligger, hvor store dele af Danmark holder ferie.

Hovedferien for ansatte i Charlottehaven strækker sig fra 1/6-31/8 og i denne periode er der 3 ugers tvungen ferie for alle medarbejdere.

Fastlæggelse af ferie og feriefridage sker afdelingsvis og efter aftale mellem dig og din afdelingsleder eller direktøren. Det sker med størst muligt hensyn til Charlottenhavnens drift.

Senest tre måneder før din sommerferie/hovedferie aftaler vi, hvornår den skal afholdes. Vi prøver at opfylde dine ferieønsker.

Hvis du er ansat som funktionær, kan du holde fri med løn juleaftensdag og nytårsaftensdag.

## GRAVIDITET OG BARSEL

Forældre har i alt ret til 4 ugers graviditetsorlov, 14 ugers barselorlov, 2 ugers fædreorlov og 32-46 ugers forældreorlov.

Når forældre skal afholde orlov i forbindelse med graviditet, barsel og adoption, har de forskellige muligheder for, hvordan de vil lægge orloven.

Forældre kan holde orlov samtidig eller i forlængelse af hinanden, men har også mulighed for forlænget eller udskudt orlov. Efter aftale med arbejdsgiveren er det også muligt at genoptage arbejdet delvist under orloven.

Orlovstyperne kan inddrages på følgende måde:

- 4 ugers graviditetsorlov til moderen før fødslen
- 14 ugers barselorlov til moderen efter fødslen
- 2 ugers fædreorlov til faderen efter fødslen
- 32-46 ugers forældreorlov til hver af forældrene efter barselorloven

## GRAVIDITETSORLOV

Moderen har ret til 4 ugers graviditetsorlov inden forventet fødsel. Føder kvinden før forventet termin, afkortes graviditetsorloven. Føder hun derimod senere end forventet, forlænges graviditetsorloven tilsvarende.

## BARSELORLOV

Moderens barselorlov ligger i forlængelse af graviditetsorloven og starter derfor dagen efter fødslen. Moderen har ret til 14 ugers fravær. De første 2 uger af orloven *skal* hun holde.

## FÆDREORLOV

Faderen har ret til 2 ugers fravær umiddelbart efter fødslen. Han kan efter aftale med virksomheden afholde orloven på et andet tidspunkt inden for de første 14 uger efter fødslen.

## FORÆLDREORLOV

Forældreorlov afholdes efter barnets 14. uge. Begge forældre har ret til 32 ugers fravær hver og kan vælge at holde orlov samtidig eller i forlængelse af hinanden. Forældrene har dog kun ret til dagpenge i 32 uger tilsammen.

Fædre kan påbegynde forældreorlov, imens moderen er på barselorlov.

Efter et års uafbrudt ansættelse ved terminsdato betaler Charlottenhavn fuld løn til kvindelige medarbejdere i følgende perioder:

- Graviditetsorlov i 4 uger før forventet fødsel
- Barselorlov i 14 uger efter fødslen
- Forældreorlov i 10 uger efter udløbet af barselorloven

Efter et års uafbrudt ansættelse betaler Charlottenhavn to ugers fuld løn til mandlige medarbejdere under fædreorlov.

Ovennævnte gælder også ved adoption. Dog forudsætter fuld løn under de fire uger før forventet modtagelse, at adoptivbarnet skal hentes i udlandet, jf. adoptionsmyndighederne

Det er endvidere en betingelse for udbetaling af løn, at Charlottenhavn modtager fuld dagpengerefusion og refusion fra Barselsfonden.

Du skal fortælle din arbejdsgiver, at du er gravid, senest tre måneder inden forventet fødsel.

## **SYGDOM OG FRAVÆR**

### **FORMÅL OG FORUDSÆTNINGER**

Sygefraværspolitikken bygger på åbenhed, aktiv omhu, tillid, ærlighed og en aktiv indsats fra alle parter side. På denne måde skabes de bedste betingelser for at nå målet med sygefraværspolitikken.

En åben dialog mellem leder og medarbejder er grundstenen i sygefraværspolitikken både ved kortere og længerevarende sygdomsperioder. Sygefraværspolitikken omfatter alle ansatte i virksomheden.

Sygefraværspolitikken har det formål, at medarbejderen bevarer kontakten til virksomheden og sikrer en hurtig tilbagevenden efter endt sygdom.

Skyldes sygefraværet arbejdsmiljøet, inddrages Sikkerhedsorganisationen.

Sygefraværspolitikken tager udgangspunkt i den enkelte medarbejder og dennes situation, da medarbejderen er den vigtigste person i sygefraværspolitikken.

### **PROCEDURE VED SYGEMELDING:**

- Sygemelding sker pr. telefon senest kl. 07.00 (på første sygedag)
- Medarbejderen skal kontakte den nærmeste leder på 3. fraværsdag senest kl. 06.45, hvis fraværet fortsætter, for at give en status på sygeperioden og udsigterne for tilbagevenden til arbejdet. Det aftales individuelt, hvordan kontakten skal forløbe fremover, hvis sygefraværet fortsætter. Lederen kan tilbyde en dialogsamtale for at afdække behovet for hjælp og finde løsninger
- Lægeerklæring indhentes ikke pr. automatik af virksomheden, men virksomheden forbeholder sig ret til at bede om en sådan efter gældende regler

- Der kan tilbydes en rundbordssamtale i særlige tilfælde (se nedenfor)

### **DIALOGMØDET**

Senest når medarbejderen har en sammenhængende sygeperiode på mere end 5 arbejdsdage eller når medarbejderen har opnået 3 sygeperioder inden for de sidste 3 måneder, skal der være et dialogmøde (en sygeperiode kan bestå af kun én fraværsdag). Tidspunkt for afholdelse af dialogmødet er umiddelbart efter tilbagevenden, efter længerevarende sygdom eller efter 3. sygeperiode.

Dialogmødets formål er at finde årsagerne til fraværet og løse eventuelle problemer, så medarbejderen hurtigst muligt vender tilbage til arbejdet. Udover at medarbejderen og nærmeste leder deltager direktøren også i dialogmødet.

Der udarbejdes en handlingsplan mellem virksomhed og medarbejder, der udfyldes et skema om arbejdsfastholdelse. I perioden efter dialogmødet er det den nærmeste leder, som har ansvaret for – sammen med medarbejderen – at holde fast i de beslutninger, som er blevet aftalt på mødet.

På dialogmødet kan aftales, om mødet skal følges op senere. Medarbejderen kan kontakte nærmeste leder for afholdelse af opfølgningssamtale.

### **AFSKED**

I forbindelse med sygefraværspolitikken kan virksomheden afskedige medarbejderen efter virksomhedens regler og overenskomster, hvis

- Medarbejderen ikke ønsker at indgå i en dialog med virksomheden om løsningsmuligheder
- Medarbejderen ikke overholder indgåede aftaler
- fraværet fortsætter uændret, og at der ingen særlig grund er hertil eller



- Der ikke kan findes en holdbar langtidsløsning for både medarbejderen og virksomhed

### **BARNETS FØRSTE SYGEDAG**

Enhver forælder har ret til fravær på ens barns første sygedag, hvis sygdommen er opstået akut, og hvis det er absolut nødvendigt, at forælderen er til stede. Det gælder også, hvis barnet kommer til skade i skole eller daginstitution.

Grundlæggende kriterier for, at fraværet kan godkendes:

- Barnet skal være under 15 og bo hos den forælder, der skal være fraværende
- Det skal være nødvendigt at være til stede hos barnet
- Fraværet skal være foreneligt med forholdene på arbejdspladsen

Charlottehaven betaler løn under fraværet, som begrænser sig til 5 dage pr. kalenderår. Man kan opdele dagene i halve dage, således at forældre kan dele fraværet på dagen.

Har man brug for yderligere fravær i forbindelse med syge børn, må man ansøge sin nærmeste leder om afholdelse af ferie eller feriefridage. I særlige tilfælde kan der dispenseres fra dette, såfremt der indgås en skriftlig aftale med ledelsen.

Vær opmærksom på, at det kun er den ene forælder, der kan holde barnets første sygedag for hver sygeperiode. Den forælder, der ikke er hjemme på barnets første sygedag, kan ikke blive hjemme på barnets anden sygedag under betegnelsen; barnet første sygedag. Barnets første sygedag, må kun holdes én gang pr. sygeperiode.



Kristian, vores driftschef har en finger på pulsen i alle afdelinger.

## **INTERNETBRUG**

Fuld adgang til internettet er en forudsætning for, at vi kan udføre vores arbejde. Ikke alle websites er lige seriøse, ligesom browserprogrammerne ikke er helt sikre. Det kan betyde, at Charlottehaven kan risikere, at personer forsøger at få adgang til vores systemer og data eller på anden måde forsøger at skade virksomheden.

Det er ikke tilladt at benytte Charlottehavens internetadgang til at vise, downloade eller overføre materiale som er utugtigt, pornografisk, truende, racistisk eller indeholder seksuel chikane. Overtrædelse af reglerne anses som en væsentlig misligholdelse af ansættelsesforholdet og kan medføre ophævelse af ansættelsesforholdet uden varsel (bortvisning).

## **E-MAILS**

E-mailsystemet udgør en vigtig del af Charlottehavens kommunikationssystem. Derfor tilhører indholdet af e-mailpostkasser generelt Charlottehaven.

Har du længere fravær fra din e-mail (fravær af mere end et par dages varighed) skal modtagelsen af e-mails viderestilles til en kollega, eller der skal gøres opmærksom på dit fravær via "Out of Office Assistant". Viderestilling sker efter aftale med nærmeste leder.

Du må gerne bruge din e-mail privat i et rimeligt omfang, men det må ikke ske i konflikt med virksomhedens brug af e-mailfaciliteter.

E-mailsystemet må kun bruges af medarbejdere. Du skal hjælpe med at hindre uautoriseret adgang til e-mailpostkasser, f.eks. ved at lukke e-mailprogrammet efter brug.

Hos Charlottehaven er e-mail og internet alene til arbejdsmæssig brug. Netværket og al e-mail og internetbrug anses for Charlottehavens ejendom.

Charlottehaven kan – hvis det skønnes nødvendigt – af hensyn til drift eller sikkerhed registrere og læse alle e-mails og al internet brug.

Vores IT-udstyr samt programmer overvåges af vores IT-ansvarlige, som har adgang til alle computere i huset. I øvrigt følger vi reglerne fra Datatilsynet herunder:

- Når en medarbejder har forladt arbejdspladsen og ikke længere kan få adgang til sin personlige e-postkonto, må kontoen kun holdes aktiv i maksimalt 12 måneder
- Snarest muligt efter at medarbejderen har forladt arbejdspladsen, sættes et auto-svar på e-postkontoen med besked om medarbejderens fratræden og eventuel anden relevant information
- Oplysninger om den personlige e-mailadresse skal hurtigst muligt fjernes fra arbejdspladsens hjemmeside og andre offentligt tilgængelige informationssteder
- Kun en enkelt eller ganske få betroede medarbejdere bør have adgang til den fratrådte medarbejders personlige e-postkonto

## **SOCIALE MEDIER**

Vi henstiller til, at man bruges sine sociale medier i sin fritid, medmindre man har en rolle, hvor man bruger firmaets sociale medier.

## **SIKKERHED**

Charlottehavens netværk er sikret mod uvedkommende indtrængen med en firewall. Derudover er der etableret et filter, som giver mulighed for at begrænse adgangen til internettet for enkeltbrugere eller brugergrupper samt mulighed for at begrænse adgangen til udvalgte sider på Internettet. Der gøres opmærksom på, at vi registrerer, hvilke sider du besøger, og at der løbende kan blive fulgt op på anvendelsen af internettet. Misbruger du din adgang til internettet, vil det blive rapporteret til ledelsen.

# PERSONDATAFORORDNINGEN (GDPR)

Charlottehaven er underlagt GDPR-forordningen og Persondataloven (GDPR) samt e-privacy-direktivet, som er implementeret i dansk lov som cookiebekendtgørelsen.

Reglerne omfatter persondata (dvs. en identificerbar fysisk person) og ikke data, der **ikke** indeholder persondata som firmadata og lign.

## CHARLOTTEHAVEN GDPR - ORGANISATORISK:

Charlottehaven er dataansvarlig ifølge reglerne og i de tilfælde, hvor der er underleverandører, der behandler persondata, hvor der er indgået databehandleraftaler.

Internt i Charlottehaven er persondataansvaret placeret hos direktionen, og varetages i det daglige af Maria Schultz ([gdpr@charlottehaven.com](mailto:gdpr@charlottehaven.com)) eller anden medarbejder, som er anvist af ledelsen.

Varetagelsen indbefatter også ajourføring via Lexoform samt ajourføring af privatlivspolitik og cookiepolitik.

Som ansat i CHARLOTTEHAVEN skal man holde sig informeret via denne guide og har herunder pligt til efter retningslinjerne i denne guide at anmelde et databrud eller anden GDPR-hændelse, både i de tilfælde, hvor man selv har handlet således, at en hændelse er sket, og hvis man opdager en hændelse, man ikke selv har været involveret i.

## GUIDE - GDPR DATABEHANDLING IFM. ANSÆTTELSE

### Almindelige personoplysninger

Opbevaring og behandling, typisk af nedenstående personoplysninger, er nødvendig for behandling og opfyldelse af en medarbejders ansættelseskontrakt:

- Navn
- Kontaktoplysninger (mail, telefonnummer, adresse)
- Fødselsdato
- Eksamensbeviser/kurser/certifikater
- Referencer
- Stillingsbetegnelse
- Ansættelsesvilkår og kontraktforhold
- Omfattet af pensionsvilkår
- Omfattet af sundhedsforsikring
- Referater af medarbejdersamtaler og personlige oplysninger i forbindelse med medarbejdersamtaler og APV
- Advarsler/påtaler
- Fravær
- Billeder - herunder på Intranet
- Kontaktoplysninger på nærmeste pårørende i tilfælde af ulykke

### Personfølsomme/fortrolige oplysninger

- Helbredsoplysninger i forbindelse med refusioner og mulighedserklæringer
- CPR-nummer - skal bruges ved behandling af løn-, skatte- og pensionsforhold

### Videregivelse af personoplysninger

I nogle tilfælde videregiver vi en medarbejders personoplysninger til tredjemand, herunder:

- SKAT og andre offentlige myndigheder
- Pensionssselskabet
- Sundhedsforsikring
- Bank

## Opbevaring af data

Medarbejderen giver ved sin underskrift på ansættelsesaftalen og ved modtagelsen af denne guide samtykke til, at Charlottehaven opbevarer og behandler personoplysninger som nævnt.

Der slettes ikke persondata, der er nødvendige for at administrere ansættelsesforholdet. Øvrige oplysninger slettes efter 5 + indeværende år.

Som udgangspunkt slettes/deaktiveres dine personoplysninger umiddelbart efter ansættelsesforholdets ophør, medmindre der foreligger andre særlige forhold, der berettiger til at beholde dem længere. Andre særlige forhold kan f.eks. være, at eventuelle verserende sager og/eller formueretlige krav ikke er afsluttede/forældede samt at det er nødvendigt at opbevare personoplysninger om den ansatte i forbindelse med behandling af kunderelationer som booking etc.

## GUIDE TIL GDPR-BEREDSKAB – HVAD SKAL DU GØRE HVIS:

### 1. Ansøgninger som lander i din indbakke

Alle ansøgninger skal sendes til [job@charlottehaven.com](mailto:job@charlottehaven.com), og du skal derfor svare mail med den signatur, der hedder "send ansøgning til job@" og derefter slette al korrespondance med ansøgeren.

### 2. Henvendelse fra personer der ønsker registerindsigt, sletning eller andet der er omfattet af GDPR

- Ret til at se oplysninger – indsigtret: Ret til at få indsigt i de oplysninger, som Charlottehaven behandler om en person samt en række yderligere oplysninger.
- Ret til berigtigelse (rettelse): Ret til at få urigtige oplysninger om en person rettet.



Housekeeping-teamet sørger altid for hvide, sprøde dyner i lejlighederne.



- Ret til sletning: I særlige tilfælde har en person ret til at få slettet oplysninger om sig, inden tidspunktet for Charlottehavens almindelige generelle sletning indtræffer.
- Ret til begrænsning af behandling: En person har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af sine personoplysninger begrænset.
- Ret til indsigelse: En person har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod Charlottehavens ellers lovlige behandling af sine personoplysninger.
- Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Alle henvendelser af denne karakter skal omgående sendes til [gdpr@charlottehaven.com](mailto:gdpr@charlottehaven.com). Når en sådan henvendelse er modtaget, registreres den af Charlottehaven i Lexoform med dato og identifikation. Henvendelsen behandles og svar gives inden udløbet af 30 dages fristen.

### 3. Hvad må der tastes ind i vores systemer?

Vi holder os fra at taste personFØLSOMME data ind. Eksempler på dette kunne være:

- "Anders Andersen i selskabet har nøddeallergi". Her skriver vi i stedet at én i selskabet har nøddeallergi uden angivelse af hvem.
- "Andersine Andersen i 121 har brug for kørestol til sit handicap". Dette skriver vi ikke, der må ikke noteres NOGET om helbredsoplysninger.
- "Rap Andersen skal have lagt program i fitness, da han er skadet i skulderen" – dette er igen en helbredsoplysning, som ikke må noteres.
- "Ibrahim i værelse 122 må ikke forstyrres, da han er muslim og skal bede kl. 10" – her angiver vi bare, at han ikke må forstyrres.
- "Søren Sørensen i 251 med sin mand Peter Petersen" – her angives deres seksualitet og HVIS det er vigtigt, at begge navne står der, så skal deres status som ægtepar slettes.

### 4. Henvendelser fra Datatilsynet:

Hvis, der kommer henvendelser fra Datatilsynet, tager den ansvarlige for GDPR i Charlottehaven sagen til dialog og beslutning om videre proces med ledelsen.

## KOMMUNIKATION

Charlottehaven ønsker at have en åben og ærlig dialog på alle niveauer. Vi bestræber os på at holde dig fuldt informeret om dine rettigheder og pligter samt om forhold og beslutninger, der vedrører din ansættelse og dit arbejde. Vi er få kollegaer, der tilbringer mange timer sammen. Hjælp med til, at vi får gode dage sammen i et positivt miljø.

Gæstens første indtryk af os er vigtigt. Du, dine kollegaer og Charlottehaven udgør en helhed, der skal få vores gæster til at føle sig velkomne. Dvs. vi skal give dem den helt specielle oplevelse, der gør, at vi adskiller os fra mængden, og de ønsker at komme igen.

Vores gæster er selvfølgelig meget forskellige. Men du skal være med til at sikre, at uanset hvilken afdeling de møder, så får de den samme gode og imødekommende oplevelse hver gang. Sammen skal vi sikre, at gæsterne får indfriet deres forventninger og ønsker. På den måde får både du og Charlottehaven fortsat succes.

Hvis du aftaler noget med en gæst, er det dit ansvar at overholde aftalen. Vær i det hele taget altid korrekt i forhold til husets gæster. Også selvom du skulle kende dem privat.

Det er vigtigt af hensyn til vores gæster, at brugen af private mobiltelefoner begrænses til det mest nødvendige.

## NYHEDSBREV & SOCIALE MEDIER

Vi opfordrer alle ansatte til at tilmelde sig vores nyhedsbrev. Tilmeld dig på vores hjemmeside. Følg os også meget gerne med på sociale medier, og hjælp os med at dele vores budskaber løbende:

- [www.facebook.com/Charlottehaven](http://www.facebook.com/Charlottehaven)
- Instagram: charlottehaven\_2100

## INTRANET

Vores interne kommunikation foregår primært via vores Intranet. Vi deler alt fra events i huset, gode nyheder, nye koncepter, vigtige meddelelser og meget mere. Når du bliver ansat, får du en velkomstmil. Du bedes inden for 7 dage efter ansættelse have installeret appen og slået notifikationer til. Dette er obligatorisk for alle.

Et intranet fungerer bedst og styrker samarbejdet, hvis mange deltager aktivt i dialogen. Side: [charlottehaven.ziik.io](http://charlottehaven.ziik.io)

App:

1. Besøg Google/Apple store
2. Søg efter "Ziik"
3. Download appen
4. Åben appen og skriv følgende domæne: charlottehaven
5. Login med brugernavn: din email og kodeord: 12345678

## SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

Vi udtrykker os alle forskelligt og har forskellig sprogbrug. Ved skriftlig kommunikation mellem to forskellige personer har vi derfor kraftigt forøget chancerne for at blive misforstået, medmindre vi tænker lige så meget over form og sprog som over indholdet, hver gang vi skriver.

Du skal selvfølgelig i al kommunikation være forsigtig og huske på, at andre kan opfatte din adfærd på forskellige måder.

## PERSONALEFORDELE

Charlottehaven tilbyder en række personalegoder. Medarbejderne i Charlottehaven har en række attraktive rabatordninger, der er nærmere beskrevet i de kommende afsnit.

### CAFÉ

Du er velkommen til at spise med familie og venner i cafeen, når du ikke er på arbejde med en personalerabat på 25 % (max. 8 pax). Du får 50 % rabat på brunch på udvalgte dage (max. 8 pax) – tal med afdelingslederen.

Du kan købe vin og øvrige varer til indkøbspris, og din bestilling skal afleveres til din afdelingsleder. Du trækkes via din løn ved personalekøb.

### DRIKKEPENGE

Det er tilladt at modtage drikkepenge/tips.

### FITNESS

Du kan træne i vores fitnesscenter på favorable vilkår, hvis:

- Du er fyldt 18 år
- Du kun træner i din fritid, altså før eller efter endt arbejdstid (ikke i frokostpause m.m.)
- Holdet ikke er fuldt booket
- Træningsmaskiner m.v. er ledige – træning skal så vidt muligt finde sted i "medlems-stille" perioder

Godet er omfattet af skattelovgivningen, og det er den ansattes eget ansvar at opgive det til skattemyndighederne. Ovennævnte regler gælder for alle ansatte – uanset hvilke regler man evt. har i dag.



Hele køkkenteamet er altid i gang både i køkkenet ovenpå og nedenunder.

Den enkelte kan få lagt et træningsprogram, men det skal koordineres med fitnesschefen. Programmet må ikke betyde en øget omkostning for centeret, eller at betalende medlemmer må vente med deres program.

Det er tilladt at tage en ven med til træning, når den ansatte selv træner. Hvis venen ønsker at træne på andre tidspunkter, kan denne købe et pårørendemedlemskab til ca. 60 % af normalprisen. Vi tilbyder 3 vennekort til hver fastansat. Medlemskabet gælder for nye medlemmer, altså ikke allerede-betalende medlemmer. Vennekortet sættes op til normal takst, når ansættelsesforholdet ophører. Startpakken er valgfri for den pårørende – hvis startpakken tilvælges, er det til fuld pris.

Indmeldelse: I skal meldes ind som betalende medlemmer og skrive under på medlemsbetingelserne. Henvend jer derfor i fitnessreceptionen for at blive meldt ind.

I skal tjekke ind som andre fitnessmedlemmer via jeres kort, så I registreres.

Det forventes, at du træner ansvarligt og rydder op efter dig samt bruger håndklæde, når du træner.

### **HELBREDSKONTROL – SÆRLIGT FOR NATTEVAGTER**

Grundet arbejdets karakter tilbyder Charlottehaven alle nattevagter et helbredstjek, inden de begynder at arbejde om natten hos os og herefter hvert tredje år. Kontakt egen læge og aftal nærmere med din nærmeste leder.

Det er frivilligt, om du vil tage imod tilbuddet om et helbredstjek. Charlottehaven registrerer ikke, om du tager imod tilbuddet eller ej. Resultatet af helbredstjekket er fortroligt og bliver ikke sendt videre til Charlottehaven.

### **OVERNATNING**

Hvis du ønsker at booke en overnatning i Charlottehaven til reduceret pris (600 kr. ekskl. morgenmad for personale og 800 kr. for venner/familie), skal du

altid have en accept af din afdelingsleder, som foretager reservationen. Reservationen kan tidligst bekræftes to dage før ankomsten. Ønsker man at sikre sig en lejlighed i god tid eller en specifik kategori, er prisen en anden. Black-out dates og sæsoner kan forekomme.

Til dig, der bor langt fra Charlottehaven, er der mulighed for at overnatte uden beregning, såfremt du ikke kan komme hjem med offentlig transport og skal møde tidligt den efterfølgende dag. Dog bedes du begrænse brugen af lejlighedens faciliteter så vidt muligt. Også her skal du have din afdelingsleders accept.

### **SELSKABER**

Ved større selskaber gives rabat afhængigt af belægning og arrangementstype - dette aftales nærmere med afdelingslederen.

### **SKÆRMBRILLER**

Charlottehaven betaler dine skærmbriller, såfremt der er tale om et standardstel og glas samt standard kontaktlinser.

## **DIVERSE**

### **ALKOHOLPOLITIK**

Øl, vin og spiritus samt andre rusmidler må ikke indtages i arbejdstiden inkl. pauser. Dog kan den enkelte afdelingsleder godkende, at der ved særlige lejligheder bydes på et glas vin eller lign.

Såfremt en medarbejder træffes beruset eller påvirket i arbejdstiden, kan dette medføre øjeblikkelig bortvisning.

### **BILLEMATERIALE OG PERSONLIGE OPLYSNINGER**

I Charlottehaven tager vi løbende foto og film, som anvendes i markedsføringen enten trykt eller digitalt.

Ved din ansættelse accepterer du samtidig, at Charlottehaven i forskellige sammenhænge kan bruge billedmateriale af dig og dit navn og arbejdsrelaterede oplysninger, herunder bl.a. mailadresse, titel og arbejdstelefonnummer med det formål at markedsføre virksomheden. Ønsker du ikke at have dit billede med, bedes du informere om dette. Dit samtykke kan til hver en tid trækkes tilbage.

### **FORTROLIGHED**

Det forventes, at du:

- Vil efterleve Charlottehaven A/S, Hjørtinggade 12C, 2100 København Ø, CVR 27 34 84 08 ønske om tidsubegrænset fortrolighed (tavshedspligt) vedr. alt materiale og alle informationer i enhver form, der er udleveret til brug for udførelsen af arbejde
- Ikke gengiver materiale - enten mundtligt eller skriftligt - til 3. person uden Charlottehavens accept
- At du kun bruger den info, du har om vores kunder til at udføre den opgave, der er blevet tildelt dig
- Efter samarbejdets ophør returnerer dokumenter mv., som måtte være udleveret fra Charlottehaven A/S
- Fortroligheden er gældende under hele samarbejdsaftalens løbetid samt i ubegrænset tid efter aftalens ophør

### **GARDEROBE**

Vores garderobe bruges til overtøj og større tasker. Badefaciliteterne er du også velkommen til at benytte.

Vi har unisex (M/K) garderober i Garden og opdelt garderober i M og K i Tower. Tal med din nærmeste leder om garderober





Kaffemaskinen er altid et godt sted at mødes til en lille sludder.

## **PARKERING**

Parkering af biler skal ske på anviste P-pladser i P-kælderen. Cykler og løbehjul skal parkeres i cykelstativerne overfor hovedindgangen eller i kælderen.

## **RYGEPOLITIK**

Charlottehaven er en total røgfri arbejdsplads - forstået på den måde, at det ikke er tilladt at ryge i arbejdstiden. Det er ikke tilladt at ryge på Charlottes havens matrikel.

Man skal derfor gå i retning mod Gl. Kalkbrænderivej, hvis man ønsker at ryge i sine selvbetalte pauser. Rygning på Hjørringgade er ikke tilladt.

Rygepolitikken tager udgangspunkt i vores overordnede tankegang, der handler om positive oplevelser, sundhed og velvære. Vi ønsker at disse værdier gennemsyrrer hele virksomheden, og derfor har vi også en holdning til at være en røgfri arbejdsplads.

OBS! E-cigaretter sidestilles med almindelige cigaretter.

Såfremt du ikke overholder dette rygeforbud, modtager du en skriftlig advarsel. Sker det igen, modtager du endnu en skriftlig advarsel. Tredje gang vil du blive opsagt i henhold til din ansættelseskontrakt.

## **SOIGNERING OG PERSONLIGT UDTRYK**

Det er dit ansvar, at dit tøj altid er rent på hele din vagt. På tilsvarende måde forventer vi, at dit udseende harmonerer med et servicejob. Make-up, hår og evt. skæg skal være diskret og må ikke fjerne opmærksomheden fra den service, som vi dagligt yder.

I afdelinger, der ikke bruger uniform, skal medarbejderens tøj være rent og korrekt.

For cafémedarbejdere, der er i direkte berøring med fødevarer, er det af

hygiejniske grunde ikke tilladt at bære ringe. Langt hår må ikke være løsthængende.

Synlige smykker må kun bæres i form af et ur, armbånd, halssmykke og øreringe. Evt. tatoveringer og piercinger skal være tildækkede.

### **TYVERI**

Al tyveri meldes til politiet og medfører øjeblikkelig bortvisning.

### **VAGTPLAN OG TIMEREGISTRERINGSSYSTEM**

Lessor Workforce er et webbaseret intranet, som vi bruger til forskellige formål her i huset.

Som ansat får du et log-in til systemet, og du skal bl.a. sørge for at opdatere dine stamdata online. Vi bruger også systemet til vagtplanlægning, så det er også her, du finder din vagtplan. Alle ansatte – medmindre andet er aftalt - skal tjekke ind og ud i forbindelse med vagter, og man kan også bytte vagter med hinanden i systemet.

Du vil få flere oplysninger om Lessor Workforce i forbindelse med din ansættelse.

### **VIDEOOVERVÅGNING**

I Charlottehaven vil vi vores gæster og ansatte det bedste – og Charlottehaven er videoovervåget netop af hensyn til gæsternes og din sikkerhed. Bl.a. for at forhindre og forebygge kriminelle handlinger såsom røverier, misbrug af dankort og anden kriminalitet. Optagelserne foregår i såvel gæsteområder som personaleområder.

VELKOMMEN TIL  
**CHARLOTTEHAVEN**