

## GEDRAGSCODE CENTRUM ZORG EN WELZIJN

Wij willen graag dat de cliënten aan wie Centrum Zorg en Welzijn thuiszorg verleent, daarover tevreden zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. Centrum Zorg en Welzijn wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze site gezet, zodat deze bekend is bij onze cliënten en samenwerkingspartners. Daarnaast zal aan alle medewerkers en cliënten van Centrum Zorg en Welzijn een exemplaar van de gedragscode worden uitgereikt. Alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de organisatie. Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden, die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden.
- Het gezien worden als een goede werkgever.
- Het beschermen van de werknemer.
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit
- Respect
- Loyaliteit

### Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de CAO- Thuiszorg, de Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

### Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

### Gedragscode

Respect en gelijkwaardigheid, Centrum Zorg en Welzijn vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Centrum Zorg en Welzijn een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Centrum Zorg en Welzijn. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt omgegaan. Echter, elke vrijheid heeft zijn grenzen. Dat geldt ook voor omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels, dan kunnen maatregelen worden genomen. **Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontslag (medewerker) of beëindiging van de zorgovereenkomst (cliënt).**

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Centrum Zorg en Welzijn hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

### **Omgangsvormen**

Wanneer een medewerker van Centrum Zorg en Welzijn bij een cliënt thuiskomt, stelt hij/zij zich voor aan de cliënt en de andere aanwezige. Wanneer de medewerker vertrekt vertelt deze aan de aanwezige wat hij/zij gedaan heeft (en rapporteert dit ook in het zorgdossier).

### **Professionele houding**

Alle medewerkers stellen zich zakelijk en professioneel op bij de cliënten thuis. Daarbij wordt privé en zakelijk strikt gescheiden gehouden.

### **Discriminatie**

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

### **Intimidatie**

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

### **Seksuele intimidatie**

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene(n), die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

### **Stoppen van zorg**

Wanneer een medewerker van Centrum Zorg en Welzijn bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele, intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de direct leidinggevende. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

### **Belangenverstrengeling**

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld.

### **Giften**

Het is medewerkers niet toegestaan cadeaus of andere attenties aan te nemen dat meer dan € 25,- waard is. Onder de € 25,- mag de medewerker de gift zelf houden. De medewerker meldt op kantoor dat hij/zij een gift heeft ontvangen en van wie.

### **Huiselijk geweld en kindermishandeling**

De meldcode helpt professionals goed te reageren bij signalen van geweld. Medewerkers werken volgens het stappenplan Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling.

#### ***Beroepsgeheim versus meldcode***

Hulpverleners die hulp, zorg, steun of een andere begeleiding bieden, hebben vaak een beroepsgeheim. Hierdoor mag de hulpverlener geen informatie over de cliënt aan anderen geven. Behalve als de cliënt daarvoor toestemming geeft. De cliënt kan zich hierdoor vrij voelen om alles te vertellen. Maar het kan in het belang zijn van de cliënt als een hulpverlener vertrouwelijke gegevens uitwisselt met anderen.

Daarom is in de wet meldcode een meldrecht voor huiselijk geweld opgenomen. Een meldrecht houdt in dat professionals met een beroepsgeheim (vermoedens van) huiselijk geweld mogen melden bij Veilig thuis. Ook zonder toestemming van de betrokkenen. Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring.

### **Diefstal**

- In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende.
  - Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek.
  - Tijdens het onderzoek wordt een medewerker op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken.
- Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

### **Kleding**

Tijdens het werk bij Centrum Zorg en Welzijn zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van het bedrijf. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Piercings en tatoeages dienen te zijn verstopt onder de kleding.

- De medewerker draagt – in ieder geval- de kleding van Centrum Zorg en Welzijn (blouse) en het naamplaatje.
- Van medewerkers wordt verder verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie. Dit houdt onder andere in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

### **Overige gedragsregels**

Verder gelden voor medewerkers als zij bij cliënten werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

- Het is verboden te roken.
- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken.
- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt niet worden betreden.

### **Klachtenbehandeling**

Mochten cliënten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris

In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de zorgcoördinator. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk om de klacht te bespreken met de directie van Centrum Zorg en Welzijn.

Mochten familieleden of andere relaties van de cliënt klachten hebben, dan geldt dezelfde werkwijze als hierboven aangegeven.

### **Indien onze organisatie verzuimt maatregelen te nemen**

Als ook de klachtenfunctionaris niet tot overeenstemming leidt, is het ook mogelijk om de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie.

Kijk voor meer informatie op de website <https://www.degeschillencommissie.nl>

### **Tot slot**

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Centrum Zorg en Welzijn het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.