

Gedragcode

Inleiding

Ons motto luidt: Geluk Dichtbij. Dit geldt niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onze medewerkers. Zelf doen, zelf kiezen en verbinding zijn de drie kernwaarden die de basis vormen voor ons (werk)geluk. Deze kernwaarden liggen dan ook ten grondslag aan onze eigen GELUK-waarden.



Vanuit deze kernwaarden vinden wij het belangrijk dat klanten zoveel mogelijk hun leven kunnen leiden op een door hen gewenste manier. Onze medewerkers zijn daarbij ondersteunend vanuit hun deskundigheid.

Samen streven we naar persoonlijke en passende zorg, waarbij we zo nodig samenwerking zoeken met andere partijen. Daarbij is het belangrijk dat alle medewerkers verantwoord en met plezier hun werk kunnen doen en klanten zich veilig voelen als zij zorg ontvangen.

De gedragscode omschrijft het gedrag dat wij vanuit onze kernwaarden van iedereen verwachten.

Meer informatie over onze kernwaarden en GELUK-waarden vindt u op onze website via [deze link](#).

Gedragscode

1: Wat is de reikwijdte en wat zijn de doelen van de gedragscode?

De gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, samenwerkingspartijen, klanten en andere direct betrokkenen. Een exemplaar van deze gedragscode wordt aan alle medewerkers en klanten verstrekt. Daarnaast is hij ook te vinden op onze website. Actief Zorg verwacht van zijn medewerkers, relaties en klanten dat zij zich houden aan deze gedragscode.

De gedragscode richt zich op:

- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, seksuele intimidatie;
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en bewaren;
- Het beschermen van de werknemers en klanten;
- Goed werkgeverschap;
- Het voldoen aan wettelijke voorschriften en verplichtingen

De direct leidinggevende heeft een voorbeeldfunctie en ziet toe op het handhaven van de normen en waarden binnen Actief Zorg. Mochten 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 gedragscode wordt regelmatig besproken tijdens teamoverleg en komt aan de orde in opleidingen en cursussen. Daarnaast is het een onderdeel van evaluatie- en functioneringsgesprekken, om te beoordelen of het gedrag overeenkomt met de uitgangspunten van de organisatie.

2: Wat mag u van de medewerker verwachten?

U mag verwachten dat de medewerker:

- a) de afgesproken activiteiten in en na overleg met u goed en zelfstandig uitvoert;
- b) zoveel mogelijk rekening houdt met uw wensen, ideeën en leefregels binnen de richtlijnen van de organisatie;
- c) persoonlijke aandacht heeft voor u en uw huisgenoten;
- d) zorgvuldig omgaat met uw huisraad en bezittingen;
- e) het afgesproken tijdstip in acht neemt. Bij medewerkers die meerdere cliënten hebben is het afgesproken tijdstip niet altijd haalbaar;
- f) geen klusjes mee naar huis neemt;
- g) van u geen cadeaus of beloningen aanneemt die een onevenredig grote waarde vertegenwoordigen. Een blijk van waardering is leuk, maar mag niet buiten proporties zijn;
- h) u buiten werktijd niet bezoekt;
- i) u geen spullen verkoopt, koopt, leent of (ver)huurt, anders dan van Actief Zorg zelf, haar toeleveranciers of samenwerkende partners.
- j) zich bewust is van zijn gedrag, de eigen gevoelens ten opzichte van de klant, eigen motieven voor de dienstverlening en de effecten daarvan op de klant en op zichzelf;
- k) systematisch en procesmatig handelt op basis van vooraf geplande dienstverlening;
- l) transparant is in zijn handelen. Wat hij doet is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevend, maar ook voor de klant en zijn direct betrokkenen. Het vertrouwelijk karakter van de relatie tussen medewerker en klant mag een goede zorg niet in de weg staan. Dit betekent dat informatie die relevant is voor het kunnen leveren van goede zorg overdraagbaar is naar collega's. dit moet voor de klant duidelijk zijn.

De medewerkers houden zich aan de geldende gedragsregels:

- a) De medewerker laat zich bij contacten met klanten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep;
- b) De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens hen in woord of daad;
- c) De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van klanten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen;
- d) De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van klanten en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag;
- e) Men spreekt niet over collega's en/of zaken binnen Actief Zorg, die niet van belang zijn voor de klant.

3: Discriminatie en (seksuele) intimidatie

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 dan ook, is niet toegestaan.

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 en het lastig vallen. In dit verband kan ook gedacht worden aan het voortdurend telefoneren of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

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

Wanneer een medewerker van Actief Zorg bij of door een klant wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze klant onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 van het Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, direct te worden gemeld bij de direct leidinggevende of de vertrouwenspersoon. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken klant(en) te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten en dit gegrond verklaard is door de leidinggevende in overleg met de directie. Actief Zorg registreert dit soort klachten en onderneemt actie naar de betrokken partij.

4: Diefstal

Het is ongeoorloofd goederen van klanten, werknemer en/of werkgever weg te nemen. In geval van diefstal dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt politieonderzoek. Afhankelijk van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen er worden genomen.

5: Boekhouding

Medewerkers van Actief Zorg zullen geen handelingen verrichten die tot doel hebben de overheden, fiscale autoriteiten of derden te misleiden. Medewerkers creëren geen documenten of dragen niet bij aan het creëren van documenten om zaken die onjuist of ongepast zijn te verbergen.

6: Geheimhouding/informatiebeveiliging

Binnen Actief Zorg wordt er gewerkt met privacygevoelige informatie. Daarom is het belangrijk dat de medewerkers zich houden aan hun geheimhoudingsplicht die is opgenomen in hun arbeidsovereenkomst. Tevens is het belangrijk dat alle medewerkers zich houden aan de 10 gouden regels over Informatiebeveiliging.



7: Sociale media

Op sociale media zoals Instagram, Facebook, Twitter e.d., mogen geen aanstootgevende foto's of uitlatingen worden geplaatst, die herleidbaar zijn tot Actief Zorg.

SOCIAL MEDIA

do's 

& dont's 

Realiseer je goed: het bericht dat jij plaatst kan vaak online teruggevonden worden.

Bedenk voordat je een bericht plaatst hoe je wil overkomen. Dat geldt voor jouw tekst, beelden en geluiden.

Schrijf je op persoonlijke titel een tekst? Dan kun je een disclaimer opnemen waarin staat dat deze tekst jouw persoonlijke standpunt weergeeft en dit niet overeen hoeft te komen met die van Actief Zorg.

Vraag een persoon altijd eerst om toestemming, als je een foto plaatst op Facebook met een vriendin of collega.

Wees voorzichtig bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een klant, concurrent of collega. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor Actief Zorg.

Reageer op stukken van anderen zo veel mogelijk inhoudelijk. Dat wil zeggen: geef niet alleen je mening, maar onderbouw die ook.

Respecteer de privacy van anderen.

Respecteer degene tot wie je je richt.

Persoonlijke informatie publiceren zoals foto's die gemaakt zijn bij de klant thuis, of informatie waaruit je op een andere manier kunt afleiden om wie het gaat.

Zonder toestemming van de maker andermans werk publiceren.

Eenmaal geplaatste berichten zomaar verwijderen.

Disclaimer: dit zijn de belangrijkste do's & don'ts om op een verantwoorde manier met social media om te gaan. Heb je vragen, opmerkingen of aanvullingen? Stuur dan gerust een mail naar communicatie@actiefzorg.nl

 **actief zorg**
Geluk dichtbij.

8: 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.

Indien er een situatie is waarbij belangenverstrengeling een rol speelt, dient dit gemeld te worden bij de direct leidinggevende. De leidinggevende bekijkt of de werkzaamheden kunnen worden voortgezet. Onder werktijd mogen in principe geen werkzaamheden of handelingen voor privédoeleinden worden verricht.

9: Kleding en herkenbaarheid

Tijdens het werk bij Actief Zorg zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. De medewerker is het visitekaartje van de organisatie. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.

- a) Het is niet toegestaan om tijdens het werk aanstootgevende kleding te dragen.
- b) Men draagt schone en niet versleten kleding.
- c) Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij fris ruiken. Dit houdt in dat men niet ruikt naar sigarettenrook, drank, zweet of zware parfum.

Het is wenselijk dat de medewerkers bij aanvang van ieder klantencontact aan huis een uniformjasje dragen. Op deze manier is de medewerker herkenbaar voor de klant. Het kan echter voorkomen dat een medewerker in eigen kleding de klant bezoekt, bijvoorbeeld wanneer dit een vakantie- of invalkracht betreft.

Iedere medewerker die bij de klant aan huis komt, verplicht zich te kunnen legitimeren met een personeelspas voorzien van pasfoto. Nadere afspraken hieromtrent staan beschreven in het personeelshandboek genaamd Dolly.

Van de klant wordt verwacht dat hij tijdens de aanwezigheid van de medewerker niet aanstootgevend gekleed is.

Als het noodzakelijk is voor de betreffende klant een uitzondering te maken op de algemene regel dat agressie en onveiligheid niet worden getolereerd, moet er een behandel- of zorgplan opgesteld worden, waarin is opgenomen in welke mate het uiten van agressie "erbij" kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle medewerkers die normaliter met de betreffende klant te maken hebben. Klanten en (indien handelingsonbekwaam) hun vertegenwoordigers worden in de aanmeldingsfase of zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

10: Veilig werken

Voor Actief Zorg is de veiligheid van medewerkers enorm belangrijk. Daarom zorgen wij in alle omstandigheden voor een veilige en gezonde omgeving. Veel medewerkers hebben hun werkplek bij de klant thuis. Daarom zijn er een aantal afspraken voor het creëren van een veilige werkplek voor onze medewerkers bij de klant thuis.

- a) Als een van onze medewerkers aanwezig is, vragen we de klant om het huisdier in een aparte ruimte te houden. Ook al komt de medewerker al jaren bij de klant over de vloer.
- b) Niet roken als een medewerker aanwezig is in de woning.
- c) Er moeten voldoende, veilige hulpmiddelen aanwezig zijn in verband met de veiligheid. Er mogen dus geen kapotte trapjes of andere gevaarlijke gebreken zijn.

11: Leren en ontwikkelen

Actief Zorg vindt het belangrijk dat medewerkers kunnen leren en ontwikkelen. Door medewerkers mogelijkheden te bieden om te leren en ontwikkelen, zorgen we ervoor dat we nu en in de toekomst kwalitatief goede zorg kunnen leveren. Om die reden is Actief Zorg een leerwerkbedrijf. Zorg ontvangen van Actief Zorg betekent dat het kan voorkomen dat een student met uw vaste medewerker meeloopt om hier van te leren. Wij rekenen hierbij op uw medewerking. Mocht u zich hier niet prettig bij voelen, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon.

12: Handhaving

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van een regel, welke hierboven vermeld staan, wordt een onderzoek ingesteld. Hierna wordt gekeken wat de maatregelen met betrekking tot deze overtredingen zullen zijn.

De maatregelen zijn:

- a) Tegen medewerkers die niet handelen volgens de wet, de CAO of deze gedragscode kunnen maatregelen worden genomen die in verhouding staan tot de overtreding die gemaakt is. Dit kan zijn in de vorm van een aantekening of een berisping in het dossier. Consequenties hiervan kunnen ook zijn: ontslag, strafrechtelijke vervolging en civielrechtelijke vervolging.
- b) Wanneer klanten en samenwerkingspartners zich niet aan de regels houden kan het verbreken van de zakelijke relatie of de zorgovereenkomst een gevolg zijn.

Wanneer er sprake is van een overtreding van één van de regels uit deze gedragscode of bij een wettelijke overtreding kan dit gemeld worden bij:

- a) Direct leidinggevende
- b) Contactpersoon
- c) Vertrouwenspersoon