

Inleiding

Samen, Persoonlijk en Dichtbij zijn de kernwaarden van Actief Zorg. 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.

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

Reikwijdte en 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.

Wat wordt er verwacht van de medewerkers?

- De medewerker is zich bewust van zijn gedrag, de eigen gevoelens ten opzichte van de klant, eigen motieven voor de zorg- en dienstverlening/begeleiding en de effecten daarvan op de klant en op zichzelf;
- De medewerker handelt systematisch en procesmatig, op basis van vooraf geplande zorg- en dienstverlening-/begeleidingsdoelen;
- De medewerker is transparant in zijn handelen. Wat hij doet, is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevendenden, maar ook voor de klant en zijn direct betrokkenen. Het vertrouwelijke 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.

Overige gedragsregels voor medewerkers

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

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 dan ook, is niet toegestaan.

(seksuele) 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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

- Het is niet toegestaan om tijdens het werk aanstootgevende kleding te dragen.
- (Aanstootgevende) Piercing(s) en tatoeages zijn bedekt.
- Men draag schone en niet versleten kleding.
- Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij fris ruiken. Dit houdt in dat men niet ruikt naar sigarettenrook, drank, zweet of zware parfum.

Bij aanvang van ieder klantencontact aan huis, dient men een uniformjasje te dragen. Op deze manier is men herkenbaar voor de klant. Nadere afspraken over het gebruik van beroepskleding zijn terug te vinden in het personeelshandboek.

Naast het dragen van een uniformjasje is 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.

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.

Sancties

Medewerkers

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.

Tegen iemand die niet handelt 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.

Klanten en samenwerkingspartners

Wanneer klanten en samenwerkingspartners zich niet aan de regels houden kan het verbreken van de zakelijke relatie een gevolg zijn.

Gedragcode

Toezicht op naleving

Indien er sprake is van een overtreding van één van de regels uit deze gedragscode of bij een wettelijke overtreding dient dit gemeld te worden bij:

- Direct leidinggevende
- Directie en/of P&O
- Vertrouwenspersoon