



Gedragcode

Wij vinden het belangrijk dat alle medewerkers van de kring- en kernleden van ZorgCoöperatie Brabant met plezier hun werk doen. Daarnaast willen wij graag dat cliënten aan wie ZorgCoöperatie Brabant haar zorg- en dienstverlening aanbiedt, daarover tevreden zijn. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat is hiervoor doorslaggevend. In deze gedragscode wordt beschreven wat ZorgCoöperatie Brabant in dat verband van een ieder verwacht.

De medewerkers en cliënten van ZorgCoöperatie Brabant hebben inzicht in deze gedragscode. Alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de ZorgCoöperatie.

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 het bestuur van ZorgCoöperatie Brabant.

De doelen van de gedragscode zijn:

- Het goede imago van de ZorgCoöperatie bewaken en behouden;
- Het beschermen van de werknemer;
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (seksuele) intimidatie, leeftijdsdiscriminatie en discriminatie in algemene zin.

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren; *Integriteit, Respect en 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 diverse relevante cao's, Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

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

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle medewerkers van de kring- en kernleden van ZorgCoöperatie Brabant dienen een actuele (d.w.z. niet ouder dan twee jaar) Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overleggen.

Respect en gelijkwaardigheid

ZorgCoöperatie Brabant vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De kring- en kernleden zullen de cliënten vanuit hun eigen deskundigheid daarbij ondersteunen. Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze kring- en kernleden, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen kring- en kernleden en hun medewerkers onderling en anderen met wie ZorgCoöperatie Brabant een relatie onderhoudt. Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het overlegvormen binnen de ZorgCoöperatie, komt aan de orde in opleidingen/cursussen en tijdens evaluatie- en functioneringsgesprekken.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor ZorgCoöperatie Brabant. Er is 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 beëindiging van het lidmaatschap van de ZorgCoöperatie of beëindiging van zorgovereenkomst (cliënt).

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

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 voortdurende telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

Seksuele intimidatie

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

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.

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 zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van het bedrijf. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.

Overige gedragsregels

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

Het is verboden te roken in kantoren en andere algemene ruimtes, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;

Het is verboden drugs mee te nemen en/ of te gebruiken en/ of onder invloed op het werk te verschijnen;

Het is verboden alcoholische dranken te nuttigen en/ of mee te nemen en/ of onder invloed op het werk te verschijnen, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;

Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt of een locatie van ZorgCoöperatie Brabant niet betreden worden.

Cliënten

Wanneer een medewerker van ZorgCoöperatie Brabant bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zijn het recht de werkzaamheden bij deze cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor 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 cliënt te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

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.

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 leidinggevende. Wanneer dit voor de medewerker niet gezien wordt als mogelijkheid kan hij zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

Mochten familieleden of andere relaties van de cliënt klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Als dit niet mogelijk is of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Voor uitgebreide informatie over de klachtenbehandeling: zie algemene klachtenregeling van ZorgCoöperatie Brabant.

Procedure van klachtenbehandeling

Vanzelfsprekend worden klachten volgens de daarvoor geldende procedures behandeld. Ook deze procedures zijn gebaseerd op bepaalde normen en waarden. Zodra een procedure wordt gestart, zullen alle betrokkenen op de hoogte worden gehouden van de gang van zaken.

ZorgCoöperatie Brabant vindt het belangrijk transparant te zijn met inachtneming van het privacyreglement. Hoor- en wederhoor zullen altijd worden toegepast. Dit betekent dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, zullen worden uitgenodigd voor één of meer gesprekken. Van deze gesprekken zal altijd een schriftelijk verslag worden gemaakt. Dergelijk overleg kan bijvoorbeeld leiden tot afspraken over gedragsregels en hoe de toepassing ervan wordt getoetst.

Eventuele maatregelen zullen ook altijd in verhouding (proportioneel) moeten zijn met de ernst van de situatie. Overplaatsing, een officiële waarschuwing en ontslag zijn maatregelen die met betrekking tot medewerkers niettemin kunnen worden genomen als een klacht daartoe aanleiding geeft.

Met cliënten en hun relaties kunnen bepaalde gedragsregels worden afgesproken. En hoewel het goed hulpverlenerschap als uitgangspunt voor ZorgCoöperatie Brabant leidend is, behoudt de ZorgCoöperatie het recht om onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van medewerkers kan daarvoor als reden gelden.

Van fysiek geweld, ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.