

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

De Weievensehoeve wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze website gezet, zodat deze bekend is bij onze cliënten en samenwerkingspartners. Daarnaast zal aan alle medewerkers en cliënten van De Weievensehoeve 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 of de vertrouwenspersoon.

De doelen van de gedragscode zijn:

- Het goede imago van onze organisatie bewaken en behouden;
- Het gezien worden als een goede werkgever, zodat De Weievensehoeve makkelijker nieuw personeel aantrekt;
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie en discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;
- Het beschermen van de werknemer;
- Het beschermen van de dagbesteding.

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 Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

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

Respect en gelijkwaardigheid

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

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

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor De Weievensehoeve. 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 zorgovereenkomst (cliënt), beëindiging contract dagbesteding.

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat De Weievensehoeve 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 niet gewenst. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken 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

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 verdenking van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende.

Middels een gesprek zal getracht worden om helderheid te verschaffen. Afhankelijk van het geen besproken zal door de directie van De Weievensehoeve een besluit worden genomen omtrent het al dan niet stoppen met het begeleidingstraject dan wel een waarschuwing te geven en/of aangifte te doen bij de politie.

Kleding

Tijdens het werk bij De Weievensehoeve 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. Dit houdt in dat men schone, nette en niet aanstootgevende kleding draagt.

Overige gedragsregels

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

- Het is verboden te roken tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;
- 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 of een locatie van De Weievensehoeve niet betreed worden.

Cliënten

Wanneer een medewerker en/of de dagbesteding van De Weievensehoeve 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 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 of de vertrouwenspersoon. De medewerker en/of dagbesteding 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 over De Weievensehoeve, 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. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de vertrouwenspersoon. Deze biedt vanuit een onafhankelijke positie zonder last of ruggespraak ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen. Wanneer men een klacht heeft over de dagbesteding kan men dit bespreken met de begeleider. Wanneer hieruit geen bevredigende oplossing komt kan men terecht bij de direct leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon.

In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon waarop 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. Verder is het mogelijk een klacht te bespreken met de vertrouwenspersoon. Deze klacht moet dan wel betrekking hebben op een of meer collega's. De vertrouwenspersoon biedt dan ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen.

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. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen.

Indien de cliënt en/of diens familieleden (nog) steeds niet akkoord gaan met de getroffen maatregelen of wanneer men van mening is dat er geen maatregelen getroffen zijn kan men bij het beleid vragen doorverwezen te worden naar een onafhankelijke klachtencommissie.

Procedures

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.

De Weievensehoeve 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 De Weievensehoeve leidend is, behoudt De Weievensehoeve het recht voor onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van medewerkers kan daarvoor als reden gelden.

Het besluit om maatregelen te treffen wordt uitsluitend genomen door de directie van De Weievensehoeve. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan zijn/haar vervanger. De directie zal echter niet eerder beslissen dan dat deze met de betrokkenen of een vertegenwoordiging daarvan heeft gesproken.

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

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 De Weievensehoeve 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 veel mogelijk.