

## Gedragscode

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

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

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 Niels Vrijken van Zorgatelier Eindhoven.

Waar in de tekst de term medewerkers gebruikt wordt doelen wij op zowel betaalde medewerkers als medewerkers op vrijwillige basis.

### **De doelen van de gedragscode zijn:**

Het goede imago van de Zorgatelier Eindhoven bewaken en behouden;

Het beschermen van de werknemer en vrijwilliger;

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, vrijwilligers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

### **Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)**

Alle medewerkers van Zorgatelier Eindhoven dienen een actuele (d.w.z. niet ouder dan drie jaar) Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overleggen.

### **Respect en gelijkwaardigheid**

Zorgatelier Eindhoven vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. Zorgatelier Eindhoven zal de cliënten vanuit hun eigen deskundigheid daarbij ondersteunen. Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van Zorgatelier Eindhoven, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen Zorgatelier Eindhoven en haar medewerkers onderling en anderen met wie Zorgatelier Eindhoven een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens de dagelijkse persoonlijk overleggen.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Zorgatelier Eindhoven. 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 de zorgovereenkomst met de cliënt.

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Zorgatelier Eindhoven 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. Daar waar dit door beperking(en) van deelnemer wel gebeurt, zal dit aan de groep duidelijk worden gemaakt. 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 geen expliciete kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent wel het visitekaartje van het bedrijf. Van medewerkers wordt dan ook 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 Zorgatelier Eindhoven 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. 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 ernaar 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 ernaar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Mochten klachten intern niet naar tevredenheid opgelost worden, dan kan een klacht worden ingediend bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Zij zijn gevestigd aan het Westeinde 4a in 1601BJ Enkhuizen en te bereiken via mailadres [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of via een klachtenformulier op hun website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). Een korte uitleg over de achtergrond en werkwijze van Klachtenportaal Zorg kunt u downloaden via [bijgaande link](#).

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