

Gedragcode Medewerkers

Inleiding

Zorgdat is door de gemeente Harderwijk aangewezen als brede welzijnsorganisatie. Omdat Zorgdat werkt voor alle inwoners van deze gemeente, vervult zij een publieke rol en zijn medewerkers zichtbaar in straat, wijk, dorp en stad.

Het werken bij Zorgdat brengt een aantal verantwoordelijkheden met zich mee. Waarden, normen en integriteit zijn daarbij sleutelbegrippen. Deze gedragscode is opgesteld als leidraad voor hoe Zorgdat omgaat met ongewenste gedragingen. Niet alle gedrag is in regels te vatten; er wordt een appel gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker.

Deze gedragscode bestaat uit vier onderdelen:

1. Basishouding
2. Omgaan met cliënten
3. Algemene gedragsregels
4. Social-media

Het doel van deze gedragscode is om medewerkers van Zorgdat een houvast te bieden en hen te helpen bij het afwegen van mogelijkheden en keuzes.

De gedragscode en de daarin benoemde regels hebben betrekking op de relatie tussen Zorgdat en haar medewerkers, de medewerkers van Zorgdat onderling en de relatie tussen medewerkers van Zorgdat en de cliënten, burgers of deelnemers.

Carla Venema
Directeur

September 2018

1. Basishouding

Respect voor elkaar

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander, zoals jezelf behandeld wilt worden. Wij accepteren elkaar zoals we zijn, werken samen en staan open voor nieuwe collega's. Wij respecteren elkaars levensovertuiging, maatschappelijke positie, etnische afkomst, seksuele identiteit en het uiterlijk van cliënten en collega's. Dit respect geldt ook voor bezittingen van een ander.

Wanneer je iets dwarszit, bespreek dit met de ander. Praat niet over elkaar, maar met elkaar. Is de drempel te hoog om dat rechtstreeks te doen, vraag dan een 'derde' (directeur of vertrouwenspersoon) om advies.

Gedrag is bespreekbaar

Medewerkers maken de werksfeer, daarom kunnen zij elkaar hierop aanspreken. Pesten op het werk en alle vormen van grensoverschrijdend gedrag vinden wij ontoelaatbaar. In zowel de contacten met klanten als met collega's moet dit voorkomen worden, gesignaleerd en ertegen opgetreden. In het geval van drempelvrees verwachten wij dat de vertrouwenspersoon om advies wordt gevraagd.

Bij een meningsverschil of conflict - of onduidelijkheid over wie, wat, waarom en wanneer heeft gedaan of nagelaten – is er ruimte voor hoor en wederhoor. Conflicten worden niet toegedekt. Wel wordt verwacht dat medewerkers eerst binnen Zorgdat, met collega's én direct leidinggevende, de dialoog aangaan en hun bevindingen bespreken. Indien de medewerker en zijn/haar leidinggevende over de interpretatie van de gedragscode van mening verschillen, kan de medewerker daarover in gesprek gaan met de directie.

Misstanden melden

Medewerkers dienen misstanden te melden. De arbeidsrechtelijke positie van de medewerkers zal door deze melding niet in gevaar komen. Zoveel mogelijk dienen meldingen of vermoedens van overtredingen met de direct leidinggevende worden besproken.

2. Omgaan met burgers, cliënten en deelnemers

Respect voor burgers, cliënten en deelnemers

- Medewerkers treden burgers en klanten op gepaste wijze tegemoet.
- Medewerkers hebben absolute geheimhouding van hetgeen hem/haar uit hoofde van de functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard van de zaak volgt of hem/haar uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband (e.a. conform CAO).

Rekening houden met de (mogelijke) afhankelijkheidspositie van klanten bij medewerkers

- Er kan sprake zijn van directe of impliciete afhankelijkheid door burgers en klanten van de medewerker. Van medewerkers wordt verwacht dat zij hiermee rekening houden in de uitvoering van de taken.
- Burgers en klanten maken vaak geen onderscheid tussen het handelen van de medewerker tijdens werktijd en buiten werktijd. Medewerkers houden hier rekening mee. Ook buiten werktijd gedragen medewerkers, in aanwezigheid van burgers, cliënten en deelnemers, zich naar de inhoud van deze code.
- Ook na beëindiging van de ondersteuningsrelatie gedragen medewerkers zich conform deze gedragscode.

Werken volgens normen en waarden

- Medewerkers zijn zich bewust van de invloed van hun eigen waarden en normen op de invulling van hun professionele rol. Medewerkers maken deze waarden en normen steeds weer bespreekbaar.
- Medewerkers scheppen een veilige (werk) omgeving, die gekenmerkt wordt door een goede sfeer en een open manier van communiceren.
- Medewerkers respecteren de privacy van burgers, cliënten en deelnemers.

- Medewerkers gaan zorgvuldig om met de privébezittingen van burgers en klanten en de middelen en materialen die hen ter beschikking staan
- Medewerkers zijn in staat onderscheid te maken tussen professioneel en onprofessioneel gedrag.
- Medewerkers melden onprofessioneel gedrag - van zichzelf of van anderen - aan de directie en maken dit bespreekbaar. De verantwoordelijkheid voor burgers en klanten gaat hierbij boven collegialiteit.

Dit geldt onder meer in de volgende situaties:

- wanneer sprake is van meer dan vriendschappelijke gevoelens of juist van afkeer ten opzichte van een burger of klant
- wanneer de medewerker beroepsmatig wordt geconfronteerd met bekenden uit zijn/haar privé-leven
- wanneer de medewerker onverwacht betrokken is geraakt bij incidenten waarbij geweld is gebruikt

In deze gevallen is contact met de directie vereist om samen te zoeken naar een oplossing om de verantwoordelijkheid voor de ondersteuning waar te kunnen blijven maken.

Geen fysiek of verbaal geweld gebruiken

- Medewerkers gebruiken op geen enkele wijze fysiek geweld, behalve wanneer er sprake is van een situatie waarin alleen door fysiek ingrijpen de veiligheid van de klant en/of de omgeving van de klant (waaronder collega's) gewaarborgd kan blijven.
- Indien fysiek ingrijpen heeft plaatsgevonden, meldt de betrokken medewerker dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een dag aan de directie.
- Medewerkers zijn verplicht risicovol gedrag te melden bij de directie.
- Medewerkers onthouden zich van verbaal geweld ten opzichte van burgers, klanten en collega's.

Respect voor de eigenheid van klanten

Dit betekent dat de volgende zaken niet zijn toegestaan:

- Gedrag dat in woord of daad agressief van aard of intentie is.
- (Seksuele) intimidatie.
- Discriminerend gedrag.
- Medewerkers zijn verplicht om meer dan vriendschappelijke en seksuele toenaderingspogingen van klanten gelijk aan de directie te melden.
- Medewerkers betrekken op geen enkele wijze klanten bij seksuele activiteiten, ondernemen pogingen hiertoe of dreigen hiermee.
- Er worden geen goederen van burgers of klanten aangenomen.
- Medewerkers nemen geen persoonlijke giften (geen geldbedrag aannemen) (cadeautjes of relatiegeschenken boven de €20,-) aan van burgers of klanten.
- Medewerkers bieden klanten of burgers geen goederen of diensten aan anders dan aan de functie verbonden.
- Medewerkers gaan geen financiële en materiële transacties met klanten aan.

3. Algemene gedragsregels

Vertrouwen

Zorgdat moet erop kunnen vertrouwen dat medewerkers zich gedragen in lijn van de waarden waarvoor de organisatie staat. Medewerkers zijn zelf in staat om een goede balans te vinden bij het regelen van privé zaken en de uitvoering van hun werk. Ook in contacten met externen zoals het bijwonen van congressen, symposia en recepties gedragen alle medewerkers zich als ambassadeur van de organisatie.

Respect voor elkaars privacy

- Medewerkers gaan op een vertrouwelijke wijze om met persoonlijke gegevens en informatie van klanten. De regels hiertoe zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Bij het gebruik van sociale media zijn alle medewerkers zich ervan bewust dat zij klanten en collega's niet in diskrediet brengen. Het zonder toestemming plaatsen van persoonsgegevens (waaronder afbeeldingen) van klanten en collega's op sociale media is niet toegestaan.

Zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn

- Niet alleen de werkgever (Arbo Wet), maar ook medewerkers zelf zijn verantwoordelijk voor veiligheid, gezondheid en welzijn in relatie tot het werk.
- Medewerkers mogen de gezondheid van klanten en collega's niet nadelig beïnvloeden. Roken gebeurt niet op de rookvrije werkplek, niet in de gebouwen van Zorgdat, niet tijdens activiteiten en niet waar kinderen bij zijn.

Zorgvuldig met nevenfuncties omgaan

(Betaalde) nevenfuncties die in conflict kunnen staan met je functie of met Zorgdat moeten worden gemeld bij de directie.

Terughoudend zijn met relatiegeschenken en uitnodigingen

Medewerkers melden hun leidinggevende direct indien zij relatiegeschenken aannemen. Relatiegeschenken boven een waarde van € 20,- en hoger mogen niet geaccepteerd worden. Uitnodigingen van 'derden' voor lunches, diners, reizen, seminars, bedrijfsbezoeken en andere bijeenkomsten mogen slechts aanvaard worden na goedkeuring door de directie.

Respect voor gedragsregels

- Medewerkers houden zich aan de regels en bepalingen zoals die zijn opgenomen in de CAO Welzijn.
- Medewerkers gaan zorgvuldig om met de middelen die Zorgdat hen ter beschikking stelt.
- Zonder voorafgaande toestemming van de directie, is het niet toegestaan eigendommen (zoals materialen, gereedschappen, apparatuur, kantoorbenodigdheden, telefoons, computers en computerprogramma's) voor persoonlijke doeleinden te gebruiken.
- Medewerkers maken gebruik van de ondersteuning die Zorgdat biedt om aan de verwachtingen van de cliënt en de organisatie te voldoen.
- Medewerkers kleden zich correct en zien er verzorgd uit, afgestemd op de werkzaamheden. Uit respect voor de klant wordt ervoor gezorgd dat de wijze van kleden niet aanstootgevend is. □ Het gebruik van privé-gsm's tijdens het werk is alleen om dringende redenen toegestaan.

- Uitgangspunt is dat medewerkers binnen één afdeling/werkplek die meer dan een collegiale samenwerkingsrelatie met elkaar hebben, niet binnen dezelfde afdeling/werkplek werkzaam zijn. Zij bespreken dit met hun leidinggevende.
- Van medewerkers wordt verwacht dat zij in de privé-situatie rekening houden met de kwetsbaarheid van hun positie als medewerker. Dit betekent dat zij zich ook in de privé-situatie onthouden van gedragingen die strijdig zijn met de belangen van de organisatie en die de geloofwaardigheid van de organisatie en ondersteuning van klanten kunnen schaden.
- Het gebruik van alcohol en drugs is tijdens of voorafgaand aan het werk niet toegestaan. De effecten van het gebruik van alcohol en drugs in eigen tijd mogen niet zichtbaar en merkbaar zijn tijdens het werk. Overtreding van deze gedragsregel betekent grote risico's voor klanten en organisatie.
- Om ervoor te zorgen dat alle berichtgeving naar buiten correct en eenduidig is, verwijzen medewerkers van Zorgdat, journalisten en persmedewerkers per direct door naar de directie.

4. Social media

Moderne communicatie draait steeds meer om social-media. Twitter, Facebook, LinkedIn, zijn niet meer weg te denken naast weblogs en andere online communicatie-uitingen. Ook Zorgdat begeeft zich meer en meer online. Social-media zijn bij uitstek geschikt om kennis te delen en doelgroepen te betrekken bij de organisatie. Het is dan ook een goede manier voor de medewerker om kennis te delen en op te doen door te participeren in online omgevingen. Daarbij is het wel belangrijk om een aantal gedragsregels in het oog te houden.

In het algemeen geldt: doe online niets wat je offline ook niet zou doen en houd je aan de Nederlandse wet. Als medewerker van het Zorgdat dien je je verder te houden aan de geheimhoudingsplicht zoals is vastgesteld in de geldende cao, deze gedragscode, de beroepscode Sociaal Werk en die voortvloeit uit wet- en regelgeving. Het is dan ook niet toegestaan persoonsgegevens van klanten, collega's of anderen zonder uitdrukkelijke toestemming te verwerken (plaatsen op social media bijvoorbeeld).

Bedenk dat het aanwezig zijn op sociale media vergelijkbaar is met het aanwezig zijn op een feestje waar je vrienden, je collega's, je baas en je klanten ook zijn. Breng jezelf en de organisatie niet in verlegenheid met tekst, video- of fotomateriaal waarmee jij of de organisatie niet geassocieerd wil worden. Doe geen uitingen die de organisatie schaden.

Geheimhoudingsplicht

Online heb je als medewerker ook je geheimhoudingsplicht. Het behoort tot onze beroepscode dat we geen gegevens van klanten of informatie die herleidbaar is naar klanten openbaar maken.

Je klaagt niet in het openbaar over klanten, werkgever, collega's of directie. Problemen bespreek je met je directie en niet online / offline met anderen.

Maak geen interne namen, adressen of telefoonnummers bekend. Plaats interne informatie niet op het internet. Dat geldt ook voor een interne e-mailwisseling. Ook niet op een besloten gedeelte op internet, uiteindelijk zijn die ook openbaar, want mensen in jouw netwerk kunnen deze informatie doorplaatsen.

Social-media zijn geen geschikte bron voor het verzamelen van klantgegevens. Medewerkers baseren zich voor informatie over een klant tot de informatie die daarover intern beschikbaar is.