

## GEDRAGSCODE

Wij willen graag dat de cliënten voor wie 24-uurs Zorgservice bemiddelt dan wel thuiszorg verleent, daarover tevreden zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. 24-uurs Zorgservice wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze site gezet, zodat deze bekend is bij onze cliënten en samenwerkingspartners. Daarnaast zal aan alle medewerkers en cliënten van 24-uurs Zorgservice 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.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden.
- Het gezien worden als een goede werkgever.
- Het beschermen van de werknemer.
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit
- Respect
- 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 CAO-Thuiszorg, 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 en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

### Gedragscode

Respect en gelijkwaardigheid, 24-uurs Zorgservice 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. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie 24-uurs Zorgservice een relatie onderhoudt.

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

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor 24-uurs Zorgservice. 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 de zorgovereenkomst (cliënt).**

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat 24-uurs Zorgservice hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen 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 hand tastelijkheid 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**

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

### **Belangenverstremming**

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privé-belangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstremming 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 bij 24-uurs Zorgservice zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van het bedrijf. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercings en tatoeages dienen te zijn verstopt onder de kleding.
- Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie. Dit houdt in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

### **Overige gedragsregels**

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

- Het is verboden te roken.
- 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 niet worden betreden.

### **Cliënten**

Wanneer een medewerker van 24-uurs Zorgservice 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 ontslag 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 cliënten 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. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de directeur van 24-uurs Zorgservice.

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 hun leidinggevende. Ook zou overleg met de directeur van 24-uurs Zorgservice tot een adequate behandeling van een klacht kunnen leiden.

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 of de directeur van 24-uurs Zorgservice. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de preventiemedewerker. De preventiemedewerker biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen.

### 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

24-uurs Zorgservice 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 een 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 leidend is, behoudt 24-uurs Zorgservice zich 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 en alleen genomen door de directeur van 24-uurs Zorgservice. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan haar plaatsvervanger. De directeur zal echter niet eerder beslissen dan dat deze met betrokkenen of een vertegenwoordiging daarvan uitvoerig 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 24-uurs Zorgservice 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 heel veel mogelijk.

Plaats  
Datum

Plaats  
Datum

Plaats  
Datum

---

Namens 24-uurs Zorgservice

---

Namens Zorgverlener

---

Namens Client