

Gedragscode

Sterk in Werk



Sterk in Werk

onderdeel van Koraal Groep

Datum:

24 oktober 2011

Opsteller:

Edith Snel i.s.m. Paul van Alphen

Vastgesteld:

1. Inleiding

Binnen Sterk in Werk verrichten we mensenwerk; de medewerkers leveren een belangrijke bijdrage aan de mate van tevredenheid van onze cliënten. Bijvoorbeeld door goed te luisteren naar wat de cliënten willen, door goed te kijken wat hun mogelijkheden zijn, door vriendelijk, maar duidelijk te zijn en door hen professioneel te ondersteunen. Kortom de kwaliteit van de ondersteuning die we bieden vanuit Sterk in Werk hangt voor een belangrijk deel af van het gedrag en de houding van onze medewerkers. Daarom vinden we het belangrijk dat we een aantal gemeenschappelijke afspraken hebben over hoe we met onze cliënten en met elkaar omgaan. Alle afspraken die we binnen Sterk in Werk met elkaar hebben gemaakt, ten aanzien van het contact met onze cliënten¹, staan in deze gedragscode.

De gedragscode sluit aan bij het beleid van Sterk in Werk en de gedachtegang die wij hanteren: “elke dag een nieuwe kans”.

De basis voor de gedragscode wordt gevormd door de missie en visie van Koraal Groep respectievelijk Sterk in Werk. In deze missie en visie is de dialoog met onze cliënten een belangrijk begrip; in dialoog met onze cliënt zetten we ons in om het unieke van hun persoon tot ontplooiing te brengen en hun leven waardevol te laten zijn. Wij willen bevorderen dat ieder van onze cliënten optimale kansen krijgt. Onze advisering en ondersteuning is erop gericht om cliënten actief mee te laten doen aan onze samenleving. Om deze missie en visie tot uiting te brengen, zijn de volgende vijf kernwaarden van belang: Vertrouwen, empathie, samenwerken, zelfreflectie / professioneel en gelijkwaardigheid. Deze vijf kernwaarden zijn besproken met alle medewerkers van Sterk in Werk (15-12-2010) en de resultaten van deze bijeenkomst zijn verwerkt in voorliggend document. Uit de resultaten kwam naar voren dat er één begrip is die de vijf kernwaarden met elkaar verbindt en waarin alles tot uiting komt, namelijk respect. In het kader van kwalitatief goede dienstverlening kiest Sterk in Werk voor een respectvolle bejegening. Respectvolle bejegening wordt hiermee als centraal uitgangspunt genomen voor de omgang met de cliënten en met elkaar.

In voorliggend document zal eerst worden uitgewerkt welke gedragsregels medewerkers van Sterk in Werk in acht dienen te nemen ten behoeve van respectvolle bejegening. Aanvullend op, en in het verlengde van deze gedragsregels, zullen een aantal bindende regels van formele aard worden beschreven. Zowel de gedragsregels, in het kader van respectvolle bejegening, als de bindende regels vormen tezamen de gedragscode.

Het doel van deze gedragscode is om duidelijkheid te verschaffen aan de medewerkers van Sterk in Werk over wat in het algemeen wel en niet als toelaatbaar gedrag moet worden beschouwd. Van alle medewerkers verwachten wij dat zij in de geest van de gedragscode handelen. De gedragscode sluit ook aan bij het professioneel statuut (*hiernaar verwijzen, indien gereed*).

¹ Voor de duidelijkheid is hier gekozen voor het begrip “cliënten”, hiermee worden de personen bedoeld die wij begeleiden in het vinden van passend werk. Intern gebruiken we ook vaker de term “klanten”, deze term geeft beter de gelijkwaardigheid aan die in de relatie met onze “cliënten” belangrijk is. Echter in ons werk kennen we ook andere “klanten”, o.a. opdrachtgevers en werkgevers. De gedragscode is niet geschreven voor deze relaties, alhoewel we er wel van uitgaan dat respectvolle bejegening ook de basis vormt voor deze relaties. Ook de onderlinge relatie tussen medewerkers komt in deze gedragscode niet verder meer expliciet aan de orde. Wij verwachten dat medewerkers van Sterk in Werk open, respectvol en collegiaal met elkaar samenwerken. De gedragscode richt zich dus specifiek op de relatie met de “cliënt”.

Hoe de gedragscode in de praktijk wordt toegepast kan afhankelijk zijn van de specifieke situatie. Elke situatie is verschillend vanwege de aanleiding van de situatie en de unieke belangen die een rol spelen. Het beleid rond de gedragscode binnen Sterk in Werk is daarom niet alleen gericht op regels; op wat je wel of niet mag. Het is ook gericht op de communicatie over en weer; het gesprek, waarin ruimte wordt geboden voor de professionele autonomie, dat we keer op keer met elkaar aan moeten gaan.

Deze gedragscode is van toepassing op de directie en alle medewerkers in dienst van Sterk in Werk (alsmede invalkrachten, stagiaires en vrijwilligers). De gedragscode maakt onverbreekelijk deel uit van de arbeidsovereenkomst. Hierdoor heeft de gedragscode een sturende functie en biedt de mogelijkheid elkaar aan te spreken op de naleving van de geformuleerde normen c.q. regels.

Sterk in Werk voelt zich verantwoordelijk de medewerker te ondersteunen bij het praktiseren van deze gedragscode o.a. door scholing en training.

2. Respectvolle bejegening

Een respectvolle bejegening gaat uit van de waardigheid van de cliënt als mens. Deze dient in alle omstandigheden voorop te staan en ze dient tevens ook uitgangspunt te zijn voor elke relatie.

Respectvolle bejegening is een wederzijds proces waarin men als gelijkwaardige mensen met elkaar omgaat en er wederzijds vertrouwen kan ontstaan. Van respectvolle bejegening kan slechts sprake zijn wanneer de omgang met de cliënt laat zien dat er aandacht besteed wordt aan de persoon, dat deze persoon als individu en als volwaardig mens wordt benaderd, zijn rechten worden gehonoreerd en in het gedrag jegens deze persoon wordt erkend dat hij deel uitmaakt van een brede context.

Dat wil zeggen dat de cliënt beschouwd moet worden als:

- Een uniek persoon met zijn kwaliteiten en positieve kanten en wellicht ook zijn beperkingen;
- Een persoon die zelf invloed kan uitoefenen op zijn leven en die zelf dingen kan bepalen, als een totaliteit met een voorgeschiedenis en een toekomst;
- Een persoon die permanent in ontwikkeling is;

In de dagelijkse omgang moet men bovenstaande aspecten in acht nemen.

Binnen Sterk in Werk is het uitgangspunt van respectvolle bejegening uitgewerkt in een tiental gedragsregels. Van elke medewerker wordt verwacht dat hij / zij in de omgang met de klanten uitgaat van het volgende:

1. Neem de waardigheid van de cliënt als uitgangspunt in de dienstverlening:
 - Ben je ervan bewust dat cliënt en medewerker fundamenteel gelijkwaardig zijn;
 - Bij het uitvoeren van de ondersteuning heeft men respect voor de persoon in fysiek, psychisch, sociaal en geestelijk opzicht;
 - Beperk diagnosekwalificaties, niveautyperingen en anderen “technische” termen tot het strikt functioneel noodzakelijke en bedenk steeds dat de mens meer is dan een opgeplakt etiket.
2. Stel het belang van de cliënt voorop:
 - Biedt de cliënt de mogelijkheid om zich te ontwikkelen;
 - Bescherm de cliënt in werksituaties tegen fysieke en psychische intimidatie;
 - Geef gehoor aan klachten van cliënten en bied structuur voor klachtbehandeling.
3. Schenk aandacht aan elke afzonderlijke cliënten span je in om (door voortdurend te kijken en te luisteren) iedere cliënt te begrijpen:
 - Investeer in de dialoog met de cliënt;
 - Bekwaam je in het verstaan van de non-verbale signalen van de cliënt;
 - Span je in de behoeften van de cliënt te achterhalen en schenk hier aan aandacht.
4. Houdt rekening met de gevoelens van de cliënt:
 - Blijf iedere cliënt steeds zien als een uniek en waardevol persoon;
 - Als uniek persoon heeft iedere cliënt zijn eigen specifieke belevingswereld. Sluit hierbij aan;
 - Praat in aanwezigheid van cliënten niet over hen maar met hen;
 - Spreek de cliënten aan op wat hij wel kan; niet op wat hij niet kan.

5. Honoreer de vrijheid, de zelfbeschikking en de levensinvulling van elke cliënt, ongeacht zijn beperking:
 - Laat de cliënt zoveel mogelijk eigen keuzes maken.
 - Geef de cliënt die verantwoordelijkheid die hij kan dragen.
 - Stimuleer en ondersteun het eigen handelen en beperk het eigen initiatief zo min mogelijk;
 - Verstrek de cliënt informatie over zijn begeleidingstraject en andere relevante zaken;

6. Respecteer de privacy (zie ook VO-SIW-01) van de cliënt en ga zorgvuldig om met zijn bezittingen:
 - Geef de cliënt inzage in zijn eigen dossier en bied hem de nodige uitleg over zijn begeleidingstraject, indien gewenst;
 - Ga zorgvuldig om met (vertrouwelijke) informatie;
 - Respecteer de levensbeschouwelijke opvattingen en de culturele achtergrond van de cliënt en bied hem de mogelijkheid daarnaar te leven.

7. Wees terughoudend in het opleggen van regels, beperkingen, geboden en verboden aan de cliënt:
 - Voorkom dat de ondersteuning overheerst wordt door regels en dat er praktisch geen ruimte meer is voor spontaniteit, creativiteit en verantwoordelijkheid;
 - Alleen om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, dan wel gevaar voor zichzelf, anderen en/of de algemene veiligheid van personen of goederen af te wenden, in de zin van lichamelijke agressie (bijvoorbeeld schoppen en/of slaan) of materiële agressie (bijvoorbeeld spullen van zichzelf en/of anderen vernielen) mogen medewerkers tijdelijk vrijheidsbeperkende maatregelen (ontzeggen van toegang, fixeren e.d.) toepassen;
 - Het toepassen van een vrijheidsbeperkende maatregel wordt altijd geëvalueerd, indien mogelijk, met de cliënt. Indien nodig worden hierover trajectafspraken gemaakt. De toegepaste vrijheidsbeperkende maatregel c.q. genomen interventie staat in ieder geval in duur en omvang in redelijke verhouding met de aanleiding;
 - Handel niet willekeurig, maar inzichtelijk en rechtvaardig;

8. Bevorder de ontwikkeling van iedere cliënt evenals zijn maatschappelijke participatie:
 - Erken de (on)mogelijkheden van de cliënt en laat hem zo volwaardig mogelijk participeren in de culturele waarden en normen van de maatschappij;
 - Wees ervan bewust dat de persoonlijke context verder reikt dan de huidige levensfase waarin de cliënt verkeert;

9. Neem gepaste maatregelen wanneer de bejegening van de cliënt in gevaar is:
 - Bespreek met collega's wat een respectvolle bejegening voor iedere cliënt inhoudt;
 - Praat met collega's buiten het werk niet over cliënten;
 - Bescherm de cliënt wanneer anderen misbruik maken van zijn / haar beperkt zijn;

10. Respectvolle bejegening is een wederkerig proces, waarbij de medewerker de verantwoordelijkheid heeft hierin initiatief te nemen en het goede voorbeeld te blijven geven.

- “Wat gij niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet”. Het initiatief tot respectvolle bejegening wordt vanaf het eerste contact gegeven door de medewerker, uitgaande van dit principe.
- Van cliënten mag verwacht worden dat zij de medewerkers van Sterk in Werk ook met respect bejegenen, geplaatst in een ontwikkelperspectief.
- Merkt de medewerker dat respectvolle bejegening in het geding komt vanuit de medewerker of vanuit de cliënt, dan wordt dit tot onderwerp van gesprek gemaakt.
- Als de cliënt bij een medewerker bespreekbaar maakt dat de respectvolle bejegening in het geding komt, dan is dit thema van het gesprek.
- De medewerker spant zich er ten allen tijde toe in dat een verstoorde bejegening opnieuw respectvol wordt ervaren door zowel cliënt als medewerker.

3. Bindende regels

De aan Sterk in Werk toevertrouwde cliënt staat in een afhankelijke positie. Deze afhankelijke positie brengt een grote verantwoordelijkheid voor de medewerkers met zich mee. Uit de eerder genoemde gedragsregels met betrekking tot respectvolle bejegening kunnen we de volgende verantwoordelijkheden c.q. bindende regels onderscheiden.

Artikel 1

De medewerker dient voortdurend te beseffen dat de cliënten een afhankelijke positie ten opzichte van Sterk in Werk innemen. Tevens is de medewerker zich ervan bewust dat deze afhankelijke positie niet eindigt op het tijdstip waarop de ondersteuningsrelatie formeel stopt en derhalve ook daarna blijft bestaan. De medewerker houdt hiermee rekening in de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 2

De medewerker onthoudt zich van destructief gedrag jegens de aan hem/haar toevertrouwde cliënt. Hij/zij reageert niet middels destructief gedrag op overeenkomstige gedragingen van de cliënt. Onder destructief gedrag dient o.a. verstaan te worden: het toepassen van fysieke en verbale agressie en het doen van kwetsende en vernederende uitspraken, alsmede het opleggen van onnodig vrijheidsbeperkende maatregelen.

Artikel 3

De medewerker is gehouden niet in te gaan op seksuele toenaderingspogingen vanuit de cliënt, ongeacht het feit of zulks geschiedt tijdens dan wel buiten werktijd. De medewerker neemt zelf geen enkel initiatief tot seksuele toenadering.

Artikel 4

De medewerker is verplicht om destructief gedrag van de aan Sterk in Werk toevertrouwde cliënten en /of seksuele toenaderingspogingen van die cliënten, aan de eigen leidinggevende te melden (zie PR-SIW-01).

Artikel 5

Indien er vragen ontstaan over het wel of niet doen van aangifte jegens een cliënt van Sterk in Werk, is de notitie omtrent aangifte, die is opgesteld op Koraal groep niveau, richtinggevend (notitie "Aangifte? – antwoorden omtrent het doen van aangifte en het beroepsgeheim" – versie 2.3). De procedure, zoals opgenomen in deze notitie, is leidend. Bij vaststelling van deze gedragscode heeft de genoemde notitie een conceptstatus, wel al in een vergevorderd stadium, maar het is nog niet officieel vastgesteld. Binnen Sterk in Werk handelen we wel al in de geest van deze notitie. De notitie is op te vragen bij het bestuursbureau van Koraal Groep.

Artikel 6

De medewerker dient handelen van andere medewerkers, welke - naar het oordeel van die medewerker - de grenzen van het toelaatbare overschrijdt, te melden aan de eigen leidinggevende. Het belang van de cliënt gaat in dit geval boven het recht op privacy van de collega.

Artikel 7

Het gebruik van alcohol, drugs en andere bewustzijnsbeïnvloedende middelen door medewerkers is tijdens werktijd verboden. Medewerkers zien erop toe dat ook de aan hen toevertrouwde cliënten zich tijdens de dienstverlening conform vastgestelde huisregels gedragen (Kwaliteitshandboek VO-SIW-03).

Artikel 8

De medewerker neemt met betrekking tot verworven informatie aangaande persoonlijke levenssfeer van de cliënt (en eventueel daarbij behorend cliëntsysteem) de wettelijke regelingen aangaande de privacy in acht. Tevens wordt met terughoudendheid omgegaan met 'organisatiegevoelige' informatie, zoals financiële cijfers, informatie uit de persoonlijke levenssfeer van collegae etc.

Artikel 9

De medewerker gaat met zorg en verantwoordelijkheid om met de materiële eigendommen van Sterk in Werk en stelt alles in het werk de duurzaamheid van de materialen te bewerkstelligen.

Artikel 10

De medewerker toont voorbeeldgedrag t.a.v. de cliënten met betrekking tot, in ieder geval, de volgende aspecten:

- Privé mobiele telefoon wordt tijdens werktijd in gepaste mate gebruikt.
- Kledingvoorschrift: de medewerker dient rekening te houden met de problematiek en achtergrond van de cliënten en dient zijn / haar kleding hieraan aan te passen.
- Internet en e-mail gebruik: hierbij is de gedragscode "Regeling privé-gebruik E-mail en internet", die van toepassing is voor de gehele Koraal Groep, leidend. (Handboek Sociaal Beleid ofwel in het kwaliteitshandboek nmr. 800396)

Artikel 11

Indien derden (zoals media) een medewerker benadert voor een ("regulier") nieuwsitem, neemt de medewerker altijd contact op met de direct leidinggevende.

In het geval van een incident en/of calamiteit (anders dan een "regulier" nieuwsitem) wordt doorverwezen naar de directeur (en bij afwezigheid naar de manager) zonder inhoudelijk in te gaan op eventuele vragen van de media. Wel kan verwezen worden naar de werkwijze zoals die in de procedure is vastgelegd (Kwaliteitshandboek PR-SIW-10).

Op het moment dat een medewerker van Sterk in Werk contact wil zoeken / zoekt met de media gebeurt dit altijd via de direct leidinggevende. De medewerker dient zich ervan bewust te zijn dat men altijd namens de organisatie spreekt en dat men dus ook vanuit deze hoedanigheid verantwoording draagt voor de gedane uitspraken.

Artikel 12

- a. Als het handelen in conflict komt of dreigt te komen met de inhoud van deze gedragscode, dienen medewerkers elkaar aan te spreken op hun verantwoordelijkheden en de kwaliteit van hun handelen. Wanneer je je geconfronteerd ziet met een (dreigende) overschrijding van de gedragscode door jezelf of door een ander, doe dan het volgende:
 - Aarzel niet en bespreek het met je leidinggevende of ten minste met een vertrouwenspersoon, als je merkt dat je handelen de grenzen van het toelaatbare dreigt te overschrijden.

- Bespreek het handelen van een collega met hem of haar, indien je merkt dat het de grenzen van het toelaatbare overschrijdt of dreigt te overschrijden. Mocht dit niet mogelijk blijken, dan is de leidinggevende of een vertrouwenspersoon de eerstaangewezen gesprekspartner.
 - Meld het in ieder geval altijd direct aan je leidinggevende wanneer er sprake is van (een redelijk vermoeden van) ernstig grensoverschrijdend gedrag.
- b. Voorop staat in alle gevallen de vertrouwensrelatie tussen de directie en de medewerkers. Mocht onverhoopt blijken dat de genoemde regels van deze gedragscode niet worden nageleefd, dan is dit van invloed op de vertrouwensrelatie met de betreffende medewerker. De directie behoudt zich het recht voor om naar aanleiding hiervan passende maatregelen te treffen.
 - c. Medewerkers hebben ten allen tijden het recht gebruik te maken van de klachtenregeling, zoals geldend voor de Koraal Groep. De klachtenregeling biedt verschillende mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken van bespreken, bemiddelen en behandelen. Bij deze laatste mogelijkheid dient men een officiële klacht in bij de “klachtencommissie voor medewerkers” (Kwaliteitshandboek PR-SIW-04 en VO-KG-12).
 - d. Tevens kan men ten allen tijden een beroep doen op de vertrouwenspersoon voor het verlenen van bijstand (Kwaliteitshandboek PR-SIW-04 en VO-KG-12).

Artikel 13

- a. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen van de gedragscode ligt bij de directie van Sterk in Werk, waarbij de instemming van de ondernemingsraad nodig is. Op het moment dat deze overeenstemming is bereikt, is de gedragscode bekrachtigd.
- b. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Sterk in Werk. In dat geval zal conform het arbeidsrechtelijk kader en de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), en eventueel in overleg met de OR (afhankelijk van de casus), gehandeld worden.
- c. Deze gedragscode treedt in werking met ingang van 2011.
- d. De gedragscode wordt jaarlijks geëvalueerd door de werkgever en de OR. De eerste keer zal dit zijn een jaar na de inwerkingtreding van de regeling.