

D.##.# GEDRAGSCODE ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

1. Algemeen

Wij vinden het belangrijk dat de cliënten aan wie Thuis in Cliëntondersteuning ondersteuning geeft, 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.

Thuis in Cliëntondersteuning wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger. Medewerkers ontvangen een exemplaar van de gedragscode. Voor onze relaties is de gedragscode inzichtelijk op onze website. Alle medewerkers en relaties dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens onze 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 desbetreffende regio coördinator of directie.

De doelen van deze gedragscode zijn:

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

Hierbij komende volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit
- Respect
- Loyaliteit

2. 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.

3. Begrippen

- Met **organisatie** bedoelen we in deze gedragscode Thuis in Cliëntondersteuning.
- Met **medewerkers** bedoelen we werknemers, stagiaires, uitzendkrachten, trainees en ingehuurd mensen.
- Met **relaties** bedoelen we opdrachtgevers, leveranciers, cliënten en andere zakelijke (samenwerkings)partners.

4. Uitgangspunten Gedragscode

Respect en gelijkwaardigheid, Thuis in Cliëntondersteuning 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.

Er is veel mogelijk 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 ondersteuning (cliënt). Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Thuis in Cliëntondersteuning 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.

A - Pesterijen

Binnen onze organisatie is er respect voor de ander, het is dan ook niet geoorloofd om anderen te kwetsen, te vernederen, vervelende opmerkingen te maken, te beledigen of schelden, openlijk terecht te wijzen, te negeren of sociaal isoleren, gebaren te maken, te roddelen, kritiek te uiten op iemands persoonlijke leven of het beschadigen van eigendommen.

B - 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.

C – 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 handtastelijkheid verboden evenals het lastig vallen of achtervolgen van een ander. In dat verband kan gedacht worden aan het bovenmatig contact zoeken waaronder ook telefonisch of via sms'jes, appjes, e-mails en andere kanalen zoals sociaal media.

D - 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.

E - 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, getrouw, integer en professioneel moet worden gehandeld.

F - Diefstal

- In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van relaties dient er melding te worden gedaan bij de directie;
- 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.

G - Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers in contact met relaties de volgende gedragsregels:

- Het is verboden alcoholische dranken te nuttigen tijdens werktijd met uitzondering van zakelijke bijzondere gelegenheden waar matig alcoholgebruik is 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 locatie van de relatie niet worden betreden.

6. Relatie

Wanneer een medewerker van onze organisatie bij of door een relatie wordt geconfronteerd met pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden met deze relatie onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. De medewerker heeft de mogelijkheid om in contact te treden met de vertrouwenspersoon voor ondersteuning, begeleiding of advies. Ook dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de directie. De medewerker heeft het recht om opnieuw contact bij de betrokken relatie te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

7. Klachtenbehandeling

Mochten relaties of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan er een klacht worden ingediend. Hiervoor verwijzen we naar onze [klachtenprocedure](#).

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 directie of een vertrouwenspersoon.

8. 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 Thuis in Cliëntondersteuning het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van medewerkers en relaties. Laten we respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

De directie van Thuis in Cliëntondersteuning heeft ingestemd met deze gedragscode die in werking treedt op 1 oktober 2024.