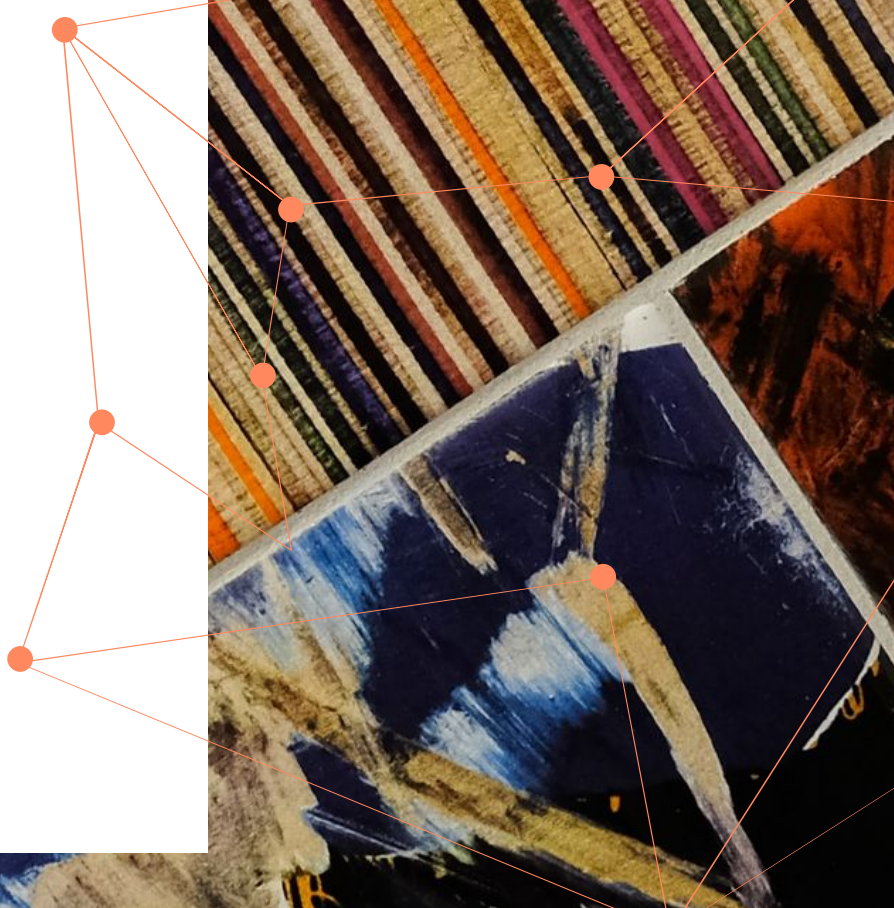


# Gedragscode

Medewerkers en cliënten



## **Inleiding**

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers en vrijwilligers, die werkzaam zijn bij Stichting STAN en alle cliënten, verzorgers en mantelzorgers, waaraan begeleiding geboden wordt.

Met deze gedragscode wil de stichting bereiken dat allen op de hoogte zijn van de normen, waarden, regels en omgangsregels en dat deze gedragscode door allen wordt toegepast, zodat er een veilige en prettige werksfeer gewaarborgd is.

Deze gedragscode is belangrijk omdat het duidelijk maakt wat er toegestaan is en wat er niet toegestaan is. Daarmee wil de stichting ook uitdragen dat de veiligheid en het welbevinden van allen, die betrokken zijn bij de stichting, de hoogste prioriteit heeft. De gedragscode zal hopelijk betrokkenen steunen om anderen te prijzen voor hun gedrag, te sturen in hun gedrag of aan te spreken op gedrag.

Gedrag, incidenten of situaties die dit in het geding brengen, zullen worden geregistreerd en als calamiteit of klacht behandeld zal worden.

## **Werkwijze**

De gedragscode van Stichting STAN is een document in ontwikkeling en zal jaarlijks geëvalueerd worden door personeel en cliëntenraad. In een latere fase zal er ook een werkgroep zijn, die zich zal bezighouden met de implementatie van de gedragscode.

De gedragscode zal algemeen opgesteld worden en interpretatie van normen, waarden en regels zal overgelaten worden aan de betrokkenen.

## **Gedragcode Samenvatting**

Medewerkers, cliënten, betrokkenen en derden zullen elkaar met respect behandelen. Discriminatie, intimidatie, ongewenste intimiteiten en seksuele intimidatie zullen niet worden geaccepteerd door de organisatie.

Onder discriminatie wordt elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt tenietgedaan of aangetast.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan alle voorvallen waarbij een werknemer of een cliënt psychisch of fysiek wordt lastiggevallen. Hieronder valt ook pesten, psychische intimidatie en agressie.

Allen die op Stichting STAN komen, zorg verlenen, zorg afnemen, dienen de gedragscode na te leven. Wordt deze niet nageleefd, dan zal men worden aangesproken op gedrag door de directie en zo mogelijk sancties krijgen en gedragsinterventies., zoals:

- Gesprek met directie met als doel onderzoeken waarom de agressie of discriminatie plaatsvindt;
- Time-out (uren, dagen);
- Overplaatsing naar passende zorgplek met passend zorgaanbod.

## **Gedragscode medewerkers**

Deze gedragscode is bestemd voor alle mensen die op welke basis dan ook, betrokken zijn bij de begeleiding en dienstverlening van cliënten, verder te noemen begeleiders, van Stichting STAN.

De directeur van de stichting zal er op toezien dat begeleiders zich gedragen en houden aan de uitgangspunten zoals die in deze gedragscode omschreven worden.

### **Cliëntgerichtheid**

Het welzijn en de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt vormen het uitgangspunt voor de geboden ondersteuning en begeleiding. Hiervoor brengt de begeleider de situatie van de cliënt in kaart en stemt hier de geboden zorg op af.

De begeleider richt hierbij de geboden ondersteuning en begeleiding op de persoonlijke hulpvraag van de cliënt en behartigt in algemene zin de belangen van de cliënt.

### **Keuzevrijheid**

De begeleider zorgt ervoor dat de cliënt persoonlijke keuzes kan maken en kan leven volgens zijn of haar eigen levensstijl.

De begeleider ziet de eventuele spanning tussen de keuzevrijheid van de cliënt en inzichten die voortkomen uit het professioneel handelen als een uitdaging. De dialoog wordt gezocht om samen met de cliënt weloverwogen keuzes te maken.

De begeleider:

- Ondersteunt de cliënt in het maken van persoonlijke (en verantwoorde) keuzes;
- Help de cliënt uitdrukking te geven aan zijn of haar identiteit;
- Laat de cliënt vrij om volgens de eigen levensstijl te leven;
- Staat toe dat de cliënt zijn grenzen opzoekt zodat deze hiervan kan leren;
- Begrijpt de beperkingen van de cliënt;
- Onderkent de gevoelens en emoties van de cliënt;
- Help de cliënt om vragen en bezwaren van de cliënt onder woorden te brengen en acties te ondernemen;
- Behoedt de cliënt voor onnodige risico's en gevaren.

### **Vakbekwaamheid**

De begeleider beschikt over voldoende deskundigheid en vaardigheid op de gebieden waarvoor zijn/haar verantwoordelijkheid geldt.

De begeleider heeft niet alleen een basisopleiding gevolgd, maar ontwikkelt ook verder de vakliteratuur te lezen, cursussen te volgen en deel te nemen aan bijscholingsprogramma's.

### **Informatieverstrekking**

De begeleider draagt zorg dat de cliënt alle belangrijke informatie krijgt die op hem/haar betrekking heeft.

De begeleider zorgt ervoor dat persoonsgegevens van de cliënt op behoorlijk en zorgvuldige wijze in overeenstemming met het privacyreglement "AVG" worden verwerkt.

De begeleider heeft het recht om geïnformeerd te worden over alle cliëntgegevens die nodig zijn om verantwoorde zorg te bieden.

### **Bejegening**

Bij een correcte bejegening gaat het niet alleen om respect en medemenselijkheid. De begeleider is beroepsmatig bezig en kan met een bepaalde problematiek omgaan omdat hij daartoe bekwaam is. De begeleider draagt deze professionele houding uit.

De begeleider probeert een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de wensen en behoeften van de cliënt. De begeleider dringt hierbij zijn eigen normen, waarden en opvattingen niet op.

De begeleider kijkt regelmatig kritisch naar zijn eigen handelen en het effect daarvan op anderen. Bij deze kritische zelfreflectie kijkt de begeleider of diens houding overeenstemt met zijn/haar visie en stelt waar nodig zijn/haar gedrag of visie bij.

De begeleider onderhoudt te allen tijde een professionele relatie met de cliënt, zodat er geen sprake is van belangenverstrengeling of meer dan een functionele relatie met als doel de hulpvraag van de cliënt.

### **Persoonlijke ondersteuning**

De begeleider geeft de cliënt persoonlijke ondersteuning om de kwaliteit van zijn/haar bestaan te vergroten.

### **Zelfstandigheid**

De begeleider betreft de cliënt zoveel mogelijk in de zorg-/hulpverlening door te overleggen met de cliënt over de voorbereiding, uitvoering, bewaking, evaluatie, verbetering en afsluiting van de zorg-/hulpverlening.

Wanneer de cliënt geconfronteerd wordt met zijn/haar beperkingen dan helpt de begeleider de cliënt om van diens eigen inzichten naar oplossingen te zoeken.

### **Sociale media**

Op sociale media zoals Instagram, Facebook, Twitter e.d., mogen geen aanstootgevende foto's of uitlatingen worden geplaatst, die herleidbaar zijn tot Stichting STAN. Wanneer een medewerker van Stichting STAN 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 van het Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, direct te worden gemeld bij de direct leidinggevende of de vertrouwenspersoon. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënt(en) te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten en dit gegrond verklaard is door de leidinggevende in overleg met de directie. Stichting STAN registreert dit soort klachten en onderneemt actie naar de betrokken partij.

### **Diefstal**

Het is ongeoorloofd goederen van klanten, werknemer en/of werkgever weg te nemen. In geval van diefstal dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt politieonderzoek. Afhankelijk van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen er worden genomen.

### **Participatie in de samenleving**

Iedere cliënt heeft het recht op een betekenisvolle plaats in de samenleving. De begeleider zet zich daarom in om ervoor te zorgen dat de cliënt kan leren, wonen, werken en recreëren zoals andere mensen.

### **Contacten en relaties**

Iedere cliënt heeft het recht op contacten en relaties met andere mensen. De begeleider ondersteunt de cliënt zin of haar relaties te onderhouden en nieuwe contacten en relaties aan te gaan.

### **Persoonlijke ontwikkeling**

De geboden begeleiding en ondersteuning door de begeleider is gericht op de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt. Hierbij geeft de cliënt zoveel mogelijk zelf de ontwikkelingsrichting aan.

### **Acceptatie**

Ieder mens is uniek, met eigen wensen en behoeften en eigenheden. De begeleider accepteert en respecteert deze.

### **Kleding en persoonlijke hygiëne**

Werken in een dienstverlenende organisatie betekent dat medewerkers service gericht, dienstverlenend en representatief zijn. Naast de wijze waarop men zich gedraagt, heeft dit ook



betrekking op hoe medewerkers zich kleden. Hierbij mag men uitgaan van maatschappelijk aanvaardbare normen en waarden. Van medewerkers van Stichting STAN wordt verwacht dat zij die hanteren en daar juist mee omgaan. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij elkaar hierop aanspreken wanneer daartoe aanleiding is.

### **Alcohol en drugs**

Het gebruik en bezit van alcoholhoudende dranken en/of drugs op de werkplek is verboden. Het is niet toegestaan om op het werk te verschijnen onder de invloed van alcohol en/of drugs.

Alcoholhoudende dranken worden alleen geserveerd tijdens door Stichting STAN georganiseerde gelegenheden (zoals recepties, jubilea en dergelijke). Tijdens deze gelegenheden wordt gezorgd voor een ruim aanbod van alcoholvrije dranken en worden uitsluitend licht alcoholhoudende dranken (bier, wijn) geserveerd. Medewerkers dienen zich verantwoordelijk te gedragen tijdens dergelijke bijeenkomsten. Leidinggevenden hebben in deze een voorbeeldfunctie. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij elkaar aanspreken en helpen wanneer daartoe aanleiding is. Van medewerkers die elders te gast zijn in verband met werk, wordt verwacht dat zij zich verantwoordelijk opstellen met betrekking tot het gebruik van alcoholhoudende dranken.

(Definitie: Onder 'drugs' worden verstaan de stimulerende, verdovende en bewustzijn veranderende middelen zoals die opgenomen zijn in de Opiumwet. 'Alcohol' is een bestanddeel van alcoholhoudende dranken en een verdovend middel dat niet valt onder de Opiumwet.)

### **Klachtenbehandeling**

Mochten cliënten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kan het klachtenformulier online via de website [www.stichting-stan.nl](http://www.stichting-stan.nl) worden ingevuld. Mocht de client of zijn persoonlijke vertegenwoordiger de klacht niet online kunnen indienen dan staat voor hen de mogelijkheid om zich te wenden tot de begeleider of DVC'er van de Stichting STAN. Deze zal er voor zorg dragen dat de klacht van client of zijn persoonlijke vertegenwoordiger terecht komt bij de klachtenfunctionaris. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Deze biedt vanuit een onafhankelijke positie zonder last of ruggespraak ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, dan biedt de klachtenfunctionaris ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen. Deze kan dan de client of zijn persoonlijke vertegenwoordiger doorverwijzen naar de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris wat tot een adequate behandeling van een klacht zou kunnen leiden.

### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris.**

De klager kan zich richten tot de externe klachtenfunctionaris Quasir. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en zo nodig bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling.

### **Contactgegevens**

Post: Quasir Klachtenfunctionaris, t.a.v. ambtelijk secretaris, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

Telefoon: 06 4844 5538

Mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. Klachtenbemiddeling

Website: <http://quasir.nl/>

### **Naleving**

Iedere medewerker heeft de plicht gesignaleerde inbreuken op de gedragscode (ook ongewenst gedrag en gedragscode dienstverlening aan cliënten) te melden. In de regel zal dat gebeuren bij de direct leidinggevende, dhr S.M. Wardak, van de Stichting STAN. Indien dit - gelet op de omstandigheden - niet passend is kan men zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Op de naleving van de gedragscode zal worden toegezien, ongeacht de functie van de medewerker. Overtreding kan leiden tot sancties in de vorm van disciplinaire maatregelen, ontslag en/of aangifte bij Politie.