



**Cadanz Welzijn**  
SAMEN. LEVEN. DOEN. EEMSDDELTA.

# **GEDRAGS CODE**

**Samen.Leven.Doen.Eemsdelta.**

## Gedragscode

### In deze gedragscode komen de volgende onderwerpen aan bod:

- ❖ Waarom een gedragscode
- ❖ Wat staat er in de gedragscode en de herkomst hiervan
- ❖ De naleving van de gedragscode
- ❖ Verklaring begrippen
- ❖ Gedragsnormen
- ❖ De omgang met cliënten
- ❖ De werkrelatie
- ❖ De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie
- ❖ Samenvatting

### Waarom een gedragscode

Cadanz Welzijn is een maatschappelijke organisatie. Dit brengt verantwoordelijkheden met betrekking tot ons gedrag met zich mee. Tussen medewerkers onderling maar ook tussen medewerkers en cliënten.

### Wat staat er in de gedragscode en de herkomst hiervan

In de gedragscode van Cadanz Welzijn staan de gedragsregels beschreven die Cadanz Welzijn hanteert ten aanzien van het gedrag van medewerkers en het gedrag van anderen. Uitgewerkt in:

- ❖ een aantal algemene gedragsregels;
- ❖ regels die betrekking hebben op de relatie met cliënten/deelnemers/mensen die wij ondersteunen;
- ❖ regels die betrekking hebben op de werkrelatie.

De regelgeving waaruit de gedragsregels voortkomen is te verdelen in:

- ❖ algemene regelgeving, zoals de Arbowetgeving, de CAO en de klachtenregelingen van Cadanz Welzijn;
- ❖ specifieke regelgeving, zoals de beroepscode voor de groep van maatschappelijk werkenden en de huisregels in een jongerencentrum.

Daarnaast komen de gedragsregels voort uit algemene gedragsnormen over gepast en gewenst gedrag. Dit houdt in dat ons gedrag voldoet aan waarden, zoals integriteit, betrouwbaarheid, respect en fatsoen.

### De naleving van de gedragscode

Een gedragscode voldoet pas als toegezien wordt op de naleving ervan en gevolgen worden verbonden aan het overtreden van gedragsregels. De gedragscode en de hiermee verbonden onderstaande regelingen zorgen ervoor dat diegenen die zich niet houden aan de gedragscode kunnen worden aangesproken op hun gedrag. Het betreft de volgende regelingen:

- ❖ het privacyreglement;
- ❖ de klachtenregeling;
- ❖ de meldregeling misstanden en inbreuk;
- ❖ het agressieprotocol;
- ❖ de regeling affectieve relaties;
- ❖ de richtlijnen voor het gebruik van social media;
- ❖ de bruikleenovereenkomst laptop en mobiele telefoon.

Van medewerkers én van cliënten/inwoners met een vraag wordt verwacht dat zij zich aan de gedragscode conformeren. De gedragscode heeft hierdoor interne én externe werking. De gedragscode wordt breed bekend gemaakt. Zowel via het medewerkershandboek als via de externe website.

## Verklaring begrippen

Onderstaand verschillende begrippen uit deze gedragscode en de verklaring hiervan:

**Medewerker:** werknemers, leden Raad van Bestuur, leden Raad van Toezicht, uitzendkrachten, freelancers, vrijwilligers en stagiairs.

**Cliënt:** gebruikers, bezoekers, buurtbewoners, ontvangers van hulpverlening, wettelijke vertegenwoordigers, deelnemers als derden.

**Ongewenste omgangsvormen:** discriminatie, agressie/geweld, pesten, stalking, seksuele intimidatie en schending van integriteit. Essentieel is dat:

- ❖ degene die het gedrag ondergaat, dit gedrag als ongewenst ervaart en
- ❖ dat het gedrag volgens geldende objectieve maatschappelijke maatstaven, als ongewenst gedrag kan worden beschouwd.

**Klachtencommissie:** dit is een externe klachteninstantie. Cadanz Welzijn is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie ten behoeve van cliënten en van medewerkers. Zie hiervoor de klachtenregeling.

**Vertrouwenspersoon:** dit is een onafhankelijke, externe functionaris aanspreekpunt voor cliënten en voor medewerkers bij klachten over ongewenste gedrag binnen de organisatie. Hij/zij zoekt samen met de melder naar oplossingen en geeft ondersteuning en advies.

## Gedragsnormen

**Iedere werknemer draagt de verantwoordelijkheid voor zijn eigen gedrag:** werknemers moeten (indien gevraagd) altijd verantwoording kunnen afleggen voor hetgeen zij doen, zonder zich te verschuilen achter regels of collega's.

**Wij gaan respectvol met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen:** in de omgang tussen medewerkers en cliënten en tussen medewerkers onderling, is respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd. Bij de bepaling of gedrag ongewenst is, is de subjectieve beleving van het slachtoffer van belang, maar deze beleving wordt wel getoetst aan geldende objectieve maatschappelijke maatstaven. Medewerkers moeten alert zijn op signalen en de grenzen van anderen en indien nodig hun eigen grenzen aangeven.

**Wij houden ons aan de gemaakte afspraken:** wij komen onze afspraken na, tenzij overmacht of onvoorziene omstandigheden dit onmogelijk of ongewenst maken. In dat geval leggen wij dit tijdig uit. De oude afspraak blijft staan totdat een nieuwe afspraak is gemaakt.

**Wij stellen ons transparant op:** wanneer iemand ons om uitleg vraagt, geven wij deze. Vanzelfsprekend met inachtneming van privacyregels en de vertrouwelijkheid van bepaalde informatie. Wij tonen de bereidheid om anderen onze werkwijze te laten zien en beschouwen vragen hierover als verzoeken om informatie en niet als ongewenste inmenging.

**Privacy:** wij gaan integer om met de gegevens van medewerkers en cliënten. Gegevens van cliënten en van medewerkers worden slechts gebruikt binnen de werkafspraken en voor dat doel waarvoor de gegevens zijn opgesteld of zijn verstrekt. Gegevens van betrokkenen worden alleen aan derden doorgegeven als de cliënt daarvoor schriftelijke toestemming heeft gegeven of hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Het Privacyreglement, waarin deze gedragsnorm nader is uitgewerkt, wordt nog geüpdatet. Zodra deze update klaar is, wordt het Privacyreglement ook gepubliceerd op de daarvoor bestemde plek.

**Wij letten op de proportionaliteit en het moment:** bij bijzondere gelegenheden, als een afdelingsuitje of het vieren van een belangrijke gebeurtenis zoals de opening van een nieuw pand of een dienstjubiläum, beoordelen we of hetgeen wordt georganiseerd gepast en in proportie is. In geval van twijfel wordt een aanbod/voorstel afgewezen.

**Wij respecteren eigendommen van anderen:** wij respecteren altijd de eigendommen van anderen. Met goederen van anderen en bedrijfsmiddelen gaan wij zorgvuldig om. Bij het accepteren van goederen in bewaring of bruikleen beoordelen wij of wij kunnen instaan voor de hieruit voortvloeiende zorgplicht en leggen afspraken schriftelijk vast.

**Wij houden ons aan de regels m.b.t. roken:** roken in de accommodaties, gebouwen en werkplekken is niet toegestaan. Ook roken buiten een accommodatie, gebouw en werkplek is niet toegestaan, indien dit vlak bij de ingang of uitgang van dit gebouw plaatsvindt. Vanwege de voorbeeldfunctie roken medewerkers niet in gezelschap van peuters, kinderen en jeugd, ook niet als dat buiten is. Van rokers wordt verwacht dat zij bij de keuze van hun rookplek niet-rokers respecteren en dat zij de rookplek schoonhouden. Rooktijd is voor medewerkers, net als pauze, geen werktijd.

**We aarzelen niet problemen te melden:** situaties die in strijd zijn met de gedragscode moeten altijd bespreekbaar te zijn. Iedereen die een dergelijke situatie waarneemt, kan dit dus aan de orde stellen, al dan niet met behulp van de vertrouwenspersoon. Doorgaans wordt een situatie eerst met de betrokkene(n) besproken. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan meldt degene die de normoverschrijding constateerde, dit bij de verantwoordelijke leidinggevende. Uiteraard na dit eerst aan betrokkene(n) meegedeeld of liever nog besproken te hebben. Om de kwaliteit van de dienstverlening en van het werk – waar nodig – te verbeteren, melden medewerkers incidenten en ongevallen intern.

### **De omgang met cliënten**

**Cadanz Welzijn is verantwoordelijk voor kwaliteit en gedrag van medewerkers:** Cadanz Welzijn is altijd aanspreekbaar op de kwaliteit en het gedrag van haar medewerkers. De organisatie zal signalen van cliënten, bezoekers, vrijwilligers en derden op dit gebied serieus onderzoeken en waar nodig en mogelijk maatregelen nemen. De medewerker heeft echter altijd ook een eigen verantwoordelijkheid.

**Beroepscode, professioneel gedrag:** de medewerker laat zich bij contacten met cliënten en anderen leiden door de gedragscode van Cadanz Welzijn en, indien van toepassing, door de gedragsregels voor zijn beroepsgroep en de eigen beroepscode.

**Professionele uitstraling:** de medewerker vertoont in houding, woord en kleding geen aanstootgevend gedrag. De uiterlijke verzorging is representatief en wordt mede bepaald door functie en werkkring. Kleding vormt een onderdeel van de professionele presentatie en de vertegenwoordiging van Cadanz Welzijn. Medewerkers dienen zich hiervan bewust te zijn en kleding te dragen die past bij de situatie en de vereiste professionele uitstraling. Bedekkende gezichtskleding wordt in de sociale omgeving die hoort bij het sociaal werk van Cadanz Welzijn als niet passend beschouwd.

**De relatie met de cliënt:** medewerkers mogen geen seksuele of anderszins affectieve relatie aangaan met een cliënt waarmee hij/zij een hulpverleningsrelatie heeft. Medewerkers mogen cliënten en/of diens naasten niet bij hen thuis ontvangen, tenzij voorafgaande toestemming is gegeven door de leidinggevende.

**Geschenken:** het kan voorkomen dat een cliënt zijn waardering wil laten blijken d.m.v. een geschenk. Zolang er sprake is van transparantie en proportionaliteit levert dit doorgaans geen probleem op. De werknemer dient aan de leidinggevende melding te maken van het geschenk. De leidinggevende beoordeelt vervolgens de gepastheid van het geschenk. De medewerker accepteert geen geschenken thuis, geschenken in het geheim of geschenken in de vorm van geld.

**Klachten van cliënten:** cliënten kunnen Cadanz Welzijn aanspreken op de naleving van de gedragscode. Bij klachten over het gedrag van een medewerker kunnen zij zich wenden tot die medewerker of tot de bestuurder. Daarbij kunnen ze hulp krijgen van een vertrouwenspersoon. Indien dit niet leidt tot de oplossing van het probleem, dan kan betrokkene zich wenden tot de – externe – klachtencommissie. Zie hiervoor de klachtenregeling.

**Ongewenst gedrag van cliënten:** Cadanz Welzijn verwacht van cliënten dat zij zich aan de hier neergelegde gedragscode conformeren. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van de gedragscode worden gewezen. Medewerkers weten dat zij ongewenst gedrag bij hun leidinggevende moeten melden en mogen verwachten dat de organisatie hen tegen ongewenst gedrag beschermt. Norm overschrijdend gedrag kan onder omstandigheden leiden tot een bezoekverbod of het staken van de hulpverlening. Voor situaties waarin sprake is van agressie treedt het agressieprotocol in werken. Zie hiervoor het agressieprotocol.

### De werkrelatie

**De arbeidsrelatie:** bij het aangaan, wijzigen of beëindigen van de arbeidsrelatie worden objectieve criteria gehanteerd en mag discriminatie geen rol spelen.

**Gedrag op de werkvloer:** medewerkers gaan met respect met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen. Leidinggevenden vervullen in deze een voorbeeldfunctie en moeten optreden tegen ongewenste omgangsvormen van collega's onderling. Klachten hierover worden door de leidinggevende serieus genomen.

**Melding affectieve relaties:** affectieve relaties tussen medewerkers onderling kunnen gevolgen hebben voor de werkrelatie. Per definitie is het bezwaarlijk als medewerkers die in een hiërarchische verhouding tot elkaar staan, een affectieve relatie hebben. Als leidinggevenden een affectieve relatie hebben met een medewerker aan wie zij leidinggeven, zijn zij verplicht dit te melden aan de Raad van Bestuur of Raad van Toezicht. Ook een affectieve relatie tussen niet hiërarchische gerelateerde medewerkers kan belemmerend zijn voor de werkrelatie, bijvoorbeeld indien gewerkt wordt vanuit hetzelfde team of dezelfde locatie. Het gaat er hierbij niet alleen om hoe de medewerkers met een relatie zelf hiermee omgaan, maar ook om de uitwerking van hun relatie op anderen. De regeling affectieve relaties, waarin deze gedragsnorm nader is uitgewerkt, wordt nog geüpdatet. Zodra deze update klaar is, wordt de regeling affectieve relaties gepubliceerd op de daarvoor bestemde plek.

**Bedrijfseigendommen:** de medewerker beheert eigendommen die door Cadanz Welzijn aan hem zijn toevertrouwd zorgvuldig. Eigendommen van Cadanz Welzijn mogen alleen met voorafgaande toestemming meegenomen en gebruikt worden voor andere doeleinden dan de eigen werkzaamheden. Bij beëindiging van het dienstverband geeft de werknemer uiterlijk op de laatste werkdag alle eigendommen van de werkgever (bijvoorbeeld sleutels, pasjes, telefoon en laptop) af aan de leidinggevende.

**Telefoon, internet en email:** het telefoon-, mail- en internetsysteem van Cadanz Welzijn wordt aan de medewerker beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik. Gebruik van deze systemen voor privédoeleinden is toegestaan, indien en voor zover dit expliciet in beleidsregels is vastgelegd. Zie hiervoor de bruikleenovereenkomst laptop en mobiele telefoon. Het is niet toegestaan de systemen te gebruiken voor het bezoeken van internetsites met een pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, (seksueel) intimiderende of aanstootgevende inhoud. De werknemer is gehouden aan de Richtlijnen voor het gebruik van Sociale Media. Deze richtlijnen worden nog geüpdatet. Zodra deze update klaar is, vindt publicatie plaats op de daarvoor bestemde plek. De medewerker moet het risico op het ontvangen van een virus op zijn computer zo veel mogelijk vermijden. Het gebruik van privé hard- en software is niet toegestaan, tenzij hiervoor voorafgaand toestemming door de leidinggevende is gegeven.

**Voordelen uit zakelijke relaties:** voordelen die voortkomen uit zakelijke relaties moeten in beginsel toe komen aan de werkgever en niet aan de individuele functionaris. Geschenken en andere voordelen (bijvoorbeeld mogelijke korting bij een privéverbouwing) dienen altijd te worden gemeld en zullen worden beoordeeld op proportionaliteit.

**Klachten:** medewerkers die een overtreding van de code willen melden wenden zich in eerste instantie tot de beklagde. De klachtenregeling voor medewerkers ligt momenteel bij de OR ter instemming, na instemming wordt deze gepubliceerd.

## De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie

### De vertrouwenspersoon

De werkgever heeft een externe, onafhankelijk vertrouwenspersoon aangewezen, zowel ten behoeve van cliënten als ten behoeve van medewerkers. De taak van de vertrouwenspersoon is het ondersteunen van de klager.

### De klachtencommissie

Indien er geen oplossing kan worden bereikt, dan kan de klager zich wenden tot de externe, onafhankelijke klachtencommissie. Er is een klachtencommissie voor cliënten en voor medewerkers. Zowel de cliënt als de medewerker kan zich hierbij laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

## SAMENVATTING

1. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag.
2. Wij gaan respectvol met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen.
3. Wij houden ons aan gemaakte afspraken.
4. Wij stellen ons transparant op en geven uitleg waar deze wordt gevraagd, met respect voor de privacy van cliënten en medewerkers.
5. Bij het aangaan, wijzigen of beëindigen van de arbeidsrelatie worden objectieve criteria gehanteerd en houden wij ons aan het in dit kader vastgestelde beleid.
6. Wij letten op proportionaliteit en timing, onder andere als het gaat om het organiseren van bijzondere gelegenheden, het aanvaarden van geschenken van cliënten en eventuele voordelen uit zakelijke relaties.
7. Wij respecteren eigendommen van anderen en gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen. Wij houden ons aan interne afspraken met betrekking tot het gebruik van bedrijfsmiddelen, waaronder de telefonie en ICT-voorzieningen.
8. Cadanz Welzijn is, zowel voor de eigen medewerkers als voor derden, aanspreekbaar op kwaliteit en gedrag van haar medewerkers.
9. Vragen of problemen rond de toepassing van de gedragscode dienen altijd bespreekbaar te zijn.
10. Als klachten naar de mening van de klager niet adequaat worden opgelost, dan is een klachtenprocedure bij een externe Klachtencommissie mogelijk.