

**zijn representatief
en nemen onze
verantwoording**

**behandelen elkaar
respectvol en
integer**

**zijn professioneel en
vertonen geen
grensoverschrijdend
gedrag**

WIJ

**respecteren de privacy
en eigendommen
van anderen**

**zijn transparant
en komen
afspraken na**



1. Inleiding

Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio (hierna te noemen SMWO) is een brede organisatie die diensten levert op het gebied van maatschappelijk werk voor mensen met en zonder beperking, welzijn, sport en bewegen. SMWO staat voor een inclusieve samenleving waar iedereen mee kan doen.

We werken met mensen, voor mensen. Onze positie als maatschappelijke organisatie brengt verantwoordelijkheden met zich mee, onder andere met betrekking tot ons gedrag. Gedrag richting cliënten en bezoekers en gedrag ten opzichte van elkaar als collega's én in de verhouding werknemer/werkgever.

Wij willen graag dat de cliënten aan wie SMWO diensten verleent, daarover tevreden zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers en vrijwilligers met plezier hun werk en activiteiten doen.

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires en cliënten. Van deelnemers, bezoekers en derden wordt verwacht dat zij zich aan de in deze gedragscode opgenomen bepalingen conformeren.

Deze gedragscode is door het MT vastgesteld op 23 september 2019.
De ondernemingsraad heeft haar instemming gegeven op 20 december 2019.
De gedragscode treedt in werking op 1 januari 2020.

2. Begripsbepalingen

1. Medewerkers

Alle personen die op enige wijze werkzaam zijn voor SMWO. Hieronder vallen werknemers, uitzendkrachten en freelancers (ZZP), maar ook stagiairs en vakantiekrachten. Voor de werking van deze code worden vrijwilligers gelijk gesteld met medewerkers.

2. Leidinggevende

De manager onder wiens verantwoordelijkheid een medewerker valt, tenzij door de organisatie een andere leidinggevende is aangewezen. Bij vrijwilligers dient voor leidinggevende gelezen te worden: coördinator.

3. Ongewenste omgangsvormen

Handelingen van medewerkers of cliënten die als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden ervaren. Hieronder vallen in ieder geval seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie, belaging/stalking en iedere andere vorm van grensoverschrijdend gedrag.

4. Vertrouwenspersoon

Een interne of externe functionaris die als aanspreekpunt voor medewerkers en vrijwilligers fungeert bij melding van ongewenste gedrag binnen de organisatie en die samen met de melder zoekt naar oplossingen en ondersteuning en advies geeft.

3. Doel

De doelen van deze gedragscode zijn:

1. Creëren van een veilige en prettige omgeving voor werknemers en cliënten;
2. Bestrijden en voorkomen van agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of iedere vorm van grensoverschrijdend gedrag.

SMWO legt zichzelf normen op, maar verwacht ook van de medewerkers, bezoekers en cliënten dat zij zich aan de gedragsregels houden. Zowel vanuit de verantwoordelijkheid voor de sfeer als voor het algemene reilen en zeilen binnen de muren van de locaties waar SMWO gebruik van maakt en/of activiteiten verzorgd.

4. Algemene gedragsnormen

1. Eigen verantwoordelijkheid voor gedrag

Zorg er te allen tijde voor dat je, desgevraagd, verantwoording kunt afleggen over hetgeen je doet zonder te verschuilen achter regels of collega's.

2. Respectvol gedrag

De omgang tussen medewerkers en cliënten en die tussen medewerkers onderling, wordt bepaald door elkaar met respect te behandelen. Dit wil zeggen dat zij niet discrimineren naar ras, huidskleur, leeftijd, sekse, levensbeschouwing/godsdiens, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, leeftijd, burgerlijke staat en handicap. Agressie, pestgedrag, seksuele intimidatie en discriminatie wordt niet geaccepteerd. SMWO neemt het op zich in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden. Een organisatie waar iedereen respectvol met elkaar omgaat en ook zo handelt naar buiten toe. Cliënten worden vanzelfsprekend met respect behandeld. Medewerkers mogen van hun kant uit ook van cliënten een respectvolle opstelling verwachten.

Samen zorgen we voor een veilig klimaat. Dit betekent dat we met elkaar praten en niet over elkaar. Bij ongewenst gedrag spreken we elkaar daar op aan. Leidt dit niet tot verandering, dan zal de leidinggevende zorg dragen voor een gesprek met beiden. De leidinggevende heeft ook een signalerende functie en zal alert zijn op signalen van ongewenst gedrag.

3. Afspraak is afspraak

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 in stand totdat een nieuwe afspraak is gemaakt.

4. Transparantie

Wanneer iemand ons vraagt uit te leggen waarom wij iets wel of niet doen, dan leggen wij dit uit, vanzelfsprekend met inachtneming van privacyregels en met gevoel voor de vertrouwelijkheid van bepaalde informatie. Wij zijn bereid om anderen onze werkwijze te laten zien en beschouwen vragen hierover als verzoeken om informatie en niet als ongewenste inmenging.

5. Privacy

Gegevens van cliënten of van medewerkers worden slechts gebruikt binnen de kaders van het afgesproken werk en voor dat doel waarvoor de gegevens zijn opgesteld of zijn verstrekt. Gegevens van betrokkenen worden niet aan derden doorgegeven, tenzij de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven of hiertoe een wettelijke verplichting bestaat.

6. Eigendommen van anderen

In alle gevallen respecteren wij de eigendommen van anderen. Goederen van anderen en bedrijfsmiddelen worden zorgvuldig behandeld. Bij het accepteren van goederen in bewaring of bruikleen beoordelen wij of wij kunnen instaan voor de zorgplicht die hieruit voortvloeit en worden afspraken schriftelijk vastgelegd.

De medewerker beheert eigendommen die door SMWO aan hem zijn toevertrouwd zorgvuldig. Het is niet geoorloofd eigendommen van SMWO zonder voorafgaande toestemming mee te nemen en te gebruiken voor andere zaken dan de eigen werkzaamheden.

7. Diefstal

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van medewerkers of cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Afhankelijk van de situatie zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

8. Kleding

Tijdens het werk bij SMWO 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. 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.

9. Cliënten

Wanneer een medewerker van SMWO 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.

10. De relatie met de cliënt

Het is de medewerker niet toegestaan om met een bezoeker of cliënt waarmee hij een hulpverleningsrelatie heeft, een seksuele of anderszins affectieve relatie aan te gaan. Als een medewerker een familierelatie of een vertrouwensrelatie heeft met een cliënt of bezoeker, dan dient hij hiervan melding te doen aan zijn leidinggevende. Medewerkers mogen cliënten en/of diens naasten niet thuis ontvangen tenzij hiervoor voorafgaande toestemming is gegeven door de leidinggevende.

11. Geschenken

Het kan voorkomen dat een cliënt zijn waardering kenbaar wil maken met een geschenk. Dit levert doorgaans geen probleem op, zolang er sprake is van transparantie en proportionaliteit. De werknemer is verplicht van ieder geschenk melding te doen bij zijn leidinggevende, die de gepastheid van het geschenk beoordeelt. De medewerker accepteert geen geschenken thuis, in het geheim of in de vorm van geld.

5. Proces

Een gedragscode heeft geen toegevoegde waarde als men niet bereid is toe te zien op de naleving ervan, en gevolgen te verbinden aan het overtreden van gedragsregels. Daarom is ook iets opgenomen over deze situaties. Bij klachten van medewerkers, cliënten en vrijwilligers omtrent de naleving van de code kunnen zij zich richten tot de direct leidinggevende, vertrouwenspersoon of gebruik maken van de klachtenprocedure dan wel klokkenluidersregeling.

Melding van problemen

Situaties die in strijd zijn met deze code, dienen altijd bespreekbaar te zijn. Iedereen die een dergelijke situatie waarneemt, kan dit aan de orde stellen. Dit betekent doorgaans dat dit in eerste instantie bij de betrokkene(n) zelf wordt aangekaart. Als dit niet tot de gewenste opheldering leidt dan meldt degene die de normoverschrijding constateerde, na voorafgaande mededeling aan betrokkene, dit bij de verantwoordelijke leidinggevende.

Op intranet kan gebruik worden gemaakt van het verbeterformulier (<http://intranet/verbeterformulier.htm>) waarna afhankelijk van de melding, door de kwaliteitsmedewerker, contact wordt opgenomen met de eigenaar van het proces voor in behandeling nemen van de melding en de afhandeling. De kwaliteitsmedewerker zorgt ervoor dat de meldingen worden gemonitord tot en met de afhandeling via het statusoverzicht verbeterpunten. Het statusoverzicht verbeterpunten wordt jaarlijks geagendeerd voor de managementreview.

Ongewenst gedrag van cliënten en anderen

SMWO verwacht van cliënten, bezoekers, vrijwilligers en derden dat zij zich aan de gedragsregels conformeren. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van de gedragscode gewezen worden. Medewerkers zijn geïnstrueerd ongewenst gedrag bij hun leidinggevende te melden en mogen verwachten dat de organisatie hen hiertegen beschermt. Normoverschrijdend gedrag kan onder omstandigheden leiden tot een bezoekverbod of het staken van de hulpverlening.

Interne vertrouwenspersoon

De werkgever heeft een interne vertrouwenspersoon aangewezen. De vertrouwenspersoon stelt zich ten doel de melder te ondersteunen en een informele oplossing te zoeken die voor de melder acceptabel is. De vertrouwenspersoon is ook beschikbaar voor vrijwilligers, indien zij een klacht hebben over hun begeleider bij SMWO.

Externe vertrouwenspersoon

Kan bij een klacht inzake het al dan niet overtreden van deze code geen informele oplossing worden bereikt dan kan de medewerker zich wenden tot de externe vertrouwenspersoon. Voor vrijwilligers staat de gang naar de externe vertrouwenspersoon open, ook als de klacht het gedrag van hun begeleider betreft.

Toezicht gedragscode

De directeur is belast met het toezicht op de naleving van deze gedragscode.

Evaluatie

Jaarlijks zal de gedragscode worden geëvalueerd om te bekijken of de inhoud overeen komt met de praktijk. Daarnaast wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt van de meldingen en/of klachten die bij de vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie binnenkomen.