


Beleidsnotitie:	Gedragscode	
Proceseigenaar:	Manager HRM	
Uitgiftedatum:	28 augustus 2007	
<input checked="" type="checkbox"/> Definitief <input type="checkbox"/> Concept		
HKZ code:	5.14	
Revisienummer:	10	
Datum vaststelling:	4 maart 2009	
Datum evaluatie:	Juni 2018	
Doel:	Aangeven welke houding en welk gedrag van de medewerkers wordt verwacht jegens de cliënten, collega's en externe relaties van de SGL.	

BELEIDSNOTITIE GEDRAGSCODE



Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Waarom een gedragscode	1
1.2	Voor wie geldt de gedragscode	1
1.3	Randvoorwaarden voor een goede uitvoering	2
1.4	Relatie met andere documenten	2
1.5	Namen en adressen	3
2	Gewenst gedrag	4
2.1	Betrokken	4
2.2	Inspirerend	4
2.3	Verantwoordelijke	5
3	Ongewenst gedrag	6
4	Gevolgen	7

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

1. Inleiding

1.1 Waarom een gedragscode

SGL zet zich in voor een kwalitatief goede zorg- en dienstverlening aan cliënten en een goed arbeidsklimaat voor medewerkers. Bij die inzet stelt SGL de volgende waarden centraal:

- a. Betrokken
- b. Inspirerend
- c. Verantwoordelijk

SGL gaat ervan uit dat alle medewerkers deze waarden zullen beschouwen als vanzelfsprekende basisvoorwaarden voor een goede beroepsuitoefening. Toch geeft de dagelijkse praktijk niet altijd een eenduidig antwoord op de vraag wat nu onder specifieke omstandigheden betrokken, inspirerend en verantwoordelijk gedrag is. Deze gedragscode is bedoeld als richtlijn welk gedrag van medewerkers wordt verwacht jegens de cliënten, collega's en externe relaties van SGL.

1.2. Voor wie geldt de gedragscode

De gedragscode geldt voor iedereen die uit hoofde van zijn functie (mede)verantwoordelijkheid draagt voor de wijze waarop SGL zijn missie vervult. Hiertoe worden niet alleen de medewerkers in dienstverband gerekend, maar ook gedetacheerden, vrijwilligers en stagiaires. Derden, zoals leveranciers of personen die vanuit een andere werkgever diensten verlenen aan SGL (bijvoorbeeld het schoonmaakbedrijf, het schildersbedrijf), kunnen onder de werkingssfeer van deze code worden geplaatst. Alle bedoelde personen, man of vrouw, worden in deze code korthedshalve aangeduid als "medewerker" of "hij".

In deze code wordt onder "cliënt" verstaan: de cliënten waarmee de SGL een zorgovereenkomst heeft gesloten, dan wel hun (wettelijke) vertegenwoordigers.

Voorbeeldfunctie

Zonder ook maar iets af te doen aan de verantwoordelijkheid van elke individuele medewerker voor diens eigen gedrag, verbindt SGL aan functies die in bredere zin representatief zijn voor het SGL-beleid (zoals die van Raad van Bestuur, leidinggevend, stafleden) een verzwaarde verantwoordelijkheid om bovengenoemde grondslagen in hun doen en laten uit te dragen.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

1.3 Randvoorwaarden voor een goede uitvoering

Openheid en gesprek

Normen voor onderlinge omgangsvormen zijn soms heel duidelijk, maar soms ook lastig te vertalen naar concrete situaties. Ook liggen die normen niet voor eeuwig vast: de maatschappij verandert. Daarom is het belangrijk dat zowel positief als negatief te waarderen gedrag onderwerp van gesprek blijft. In het managementteam en diverse werkoverleggen, maar ook in individuele werkbegeleiding en functioneringsgesprekken dient gewenst en ongewenst gedrag te worden benoemd.

Reflectie

De medewerker moet - zowel uit eigen beweging als aangespoord door anderen - bereid zijn zich te bezinnen op het eigen gedrag en daaruit lering te trekken.

Aanspreekpunten

Op de eerste plaats dient elke medewerker de bereidheid te hebben zich te laten aanspreken op het eigen gedrag of als raadgever op te treden voor een collega die daarom vraagt. Leidinggevendenden hebben een specifieke verantwoordelijkheid om te dienen als aanspreekpunt voor de signalering van nalatigheden of grensoverschrijdend gedrag, gewenst gedrag op hun locatie actief te bevorderen en adequaat te reageren op ontoelaatbaar gedrag.

Verder gelden de klachtenregeling ongewenst gedrag en de externe vertrouwenspersoon als vangnet voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers die met betrekking tot de gedragscode last hebben van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag door andere medewerker. Ook kan een medewerker in het kader van het arbeidsomstandigheden-sprekkuur de bedrijfsarts benaderen. De namen en adressen zijn via de afdeling HRM op te vragen en via intranet te raadplegen.

Positieve feedback

Met alle aandacht voor de gedragsregels mogen we niet uit het oog verliezen dat een compliment over iemands inzet of geleverde prestatie vaak veel meer betekent dan tientallen aanwijzingen over punten die beter kunnen. Medewerkers, leidinggevendenden en Raad van Bestuur dienen attent te zijn op zaken die goed gaan en collega's daar individueel- of collectief waardering voor te geven.

1.4 Relatie met andere documenten

Deze gedragscode is algemeen geldend en maakt deel uit van de tussen partijen gesloten arbeidsovereenkomst. De medewerker neemt kennis van deze code bij ondertekening van de arbeidsovereenkomst. Derden worden door de bestuurder of de leidinggevende op de hoogte gesteld van de gedragscode, bijvoorbeeld vóór het aangaan of verlengen van een contract of overeenkomst.

Naast de CAO Gehandicaptenzorg, waarin diverse bepalingen zijn opgenomen waarnaar wordt verwezen in deze gedragscode, zijn er ook in een aantal documenten van SGL verwijzingen opgenomen betreffende gewenst gedrag van medewerkers.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

Het betreffen de volgende documenten:

- de huisregels voor de woonvormen en de activiteitencentra;
- beleidsnotitie Privacy;
- de regeling "Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)";
- het verzuimprotocol;
- beleidsnotitie Genotsmiddelen;
- de klachtenregeling ongewenst gedra;
- memo handelen SGL bij ernstig vermoeden van diefstal;
- Documenten social media;

Iedere medewerker wordt geacht zich hiervan op de hoogte te stellen via intranet.

1.5 Namen en adressen

Externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers

Indien een medewerker ongewenst gedrag (agressie, geweld, belagen, discriminatie, (seksuele) intimidatie of pesten) ervaart is het van belang dit bespreekbaar te maken en met collega's en leidinggevende dit informeel op te lossen (zie klachtenregeling ongewenst gedrag). Indien dit niet het juiste resultaat heeft, kunt u zich wenden tot de externe vertrouwenspersoon, mevrouw N. van Gorkom, die wordt ingehuurd via GIMD (een organisatie voor begeleiding en advies bij arbeidsverhoudingen). Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06-10338725 of via mailadres n.vangorkom@gimd.nl.

Bedrijfsarts:

Dhr. Henk Langenhorst is bedrijfsarts en Sandra Gubbels en Eline Drissen-Dorssers is de casemanager in taakdelegatie (van de bedrijfsarts) bij SGL. De spreekuren van de casemanagers vinden wekelijks plaats op maandag en woensdag (2 wekelijks patroon) spreekuur, het spreekuur van de bedrijfsarts is 1x per maand op de dinsdag. De spreekuren vinden wisselend plaats op de locaties Bureau Ondersteuning te Sittard, AC Swalmen en AC Kerkrade te Kerkrade.

Indien een medewerker een afspraak wil maken met de bedrijfsarts/casemanager of telefonisch contact wil opnemen, kan dit door:

- Afspraak bij de casemanager/bedrijfsarts: Bij voorkeur mailen naar backoffice-HRM@sgl-zorg.nl of telefonisch contact opnemen met de backoffice HRM, tel 045-8000940. Zij beheren de agenda van de bedrijfsarts en plannen de afspraken in.
- Medewerkers kunnen ook voor informatie en advies rechtstreeks met de bedrijfsarts mailen. Het mailadres is arbodienst@sgl-zorg.nl

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

2. Kernwaarden SGL en gewenst gedrag

2.1 Betrokken

Dit betekent voor onze cliënten:

- dat in de ontmoeting tussen cliënten en medewerkers respect en gelijkwaardigheid centraal staan.
- dat cliënten wonen en actief zijn in een omgeving waarin zij zo goed mogelijk kunnen participeren in een sociaal netwerk. dat wij de cliënt persoonlijk willen leren kennen, om op die manier, in dialoog, maatwerk in zorg en begeleiding te kunnen bieden

Dit betekent voor onze medewerkers en vrijwilligers::

- dat zij vanuit een intrinsieke motivatie het maximale voor cliënten trachten te bereiken.
- dat onze medewerkers authentiek zijn.
- dat wij luisteren naar de behoeften van medewerkers en dit omzetten in daden.
- dat medewerkers voldoende ruimte ervaren om de regie over hun eigen werk te voeren.

Dit betekent voor onze externe relaties:

- dat wij het als een maatschappelijke verantwoordelijkheid zien dat burgers met een beperking in ons werkgebied worden ondersteund en begeleid in hun dagelijkse leven.
- dat wij gericht zijn op samenwerking en participatie.
- dat wij een goede, langdurige en op wederzijds respect en betrouwbaarheid gebaseerde relatie nastreven, waarin beide partijen het beste in elkaar naar boven halen.

2.2 Inspirerend

Dit betekent voor onze cliënten:

- dat wij cliënten stimuleren om verder te komen en binnen hun mogelijkheden het maximale te bereiken.
- dat wij, samen met de cliënt, de weg zoeken die voor de individuele cliënt het meeste oplevert.
- dat wij ons dienstenpakket steeds weer aanpassen aan de veranderende behoeften van de cliënt en zijn omgeving. Ook als dat, indien mogelijk, buiten de grenzen van het gangbare is. Daardoor ontstaan unieke mogelijkheden voor onze cliënten.

Dit betekent voor onze medewerkers en vrijwilligers:

- dat wij iedere medewerker zien als uniek en waardevol en dat zijn bijdrage er toe doet.
- dat onderlinge relaties tussen medewerkers respectvol zijn en inspireren tot creativiteit, innovatie en ondernemerschap.
- dat medewerkers, door het in dialoog vormgeven van de individuele zorg voor onze cliënten, geïnspireerd raken door de mogelijkheden van cliënten en daardoor net dat stapje extra zetten.

Dit betekent voor onze externe relaties:

- dat wij meedenken met partijen over de mogelijkheden om de relatie optimaal vorm te geven.
- dat wij proberen buiten de gangbare kaders te denken om nieuwe openingen te creëren.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

- dat wij op een ondernemende en flexibele wijze adequaat inspelen op de veranderende omgeving.

2.3 Verantwoordelijk

Dit betekent voor onze cliënten:

- dat wij ons verdiepen in de levensgeschiedenis en het sociale netwerk van de cliënt, zodat wij een goed beeld van de cliënt hebben.
- dat wij verwanten en andere naasten van de cliënt optimaal betrekken bij het zorgproces, zonder tekort te doen aan de eigen kracht van de cliënt.
- dat we helder zijn over de verwachtingen die iedereen mag en kan hebben, maar ook over wat er niet mogelijk is.

Dit betekent voor onze medewerkers en vrijwilligers:

- dat we samen kiezen voor de beste oplossing en het beste resultaat. We staan open voor elkaars mening en maken afspraken over verantwoordelijkheden.
- dat wij een open cultuur nastreven en elkaar kunnen aanspreken op gedrag en resultaten.

Dit betekent voor onze externe relaties:

- dat wij een aanbieder willen zijn die toegankelijk is en creatief naar oplossingen zoekt. Dat doen wij in samenwerking met (keten)partners als het vraagstukken betreft die onze eigen grenzen overstijgen.
- dat we voordelen voor beide partijen nastreven.
- dat we daarover heldere afspraken maken.
- dat we samen gaan voor een constructieve relatie.

Kortom:

Sta dichtbij, ben betrokken.

Ga geïnspireerd te werk.

Laat verantwoordelijkheden zien.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

3. Ongewenst gedrag

De medewerker die in aanmerking neemt of al uit zichzelf handelt vanuit wat hiervoor beschreven is, zal niet in een situatie belanden waarin sprake is van ongewenst gedrag zoals hieronder wordt beschreven. Derhalve blijft dit hoofdstuk beperkt tot een korte opsomming van restricties en ontoelaatbaar gedrag.

Algemeen

- Het gebruik van alcohol en/of drugs tijdens het werk of op een tijdstip waarop de uitwerking daarvan tijdens de werkzaamheden optreedt, is niet toegestaan. Dit met het oog op het vereiste dat veiligheid in de werkomgeving en de zorg voor cliënten te allen tijde vergt, dat de capaciteit van medewerkers om hun werk optimaal te doen niet mag worden aangetast. Met inachtneming van dit vereiste wordt uitsluitend voor wat betreft alcoholgebruik één uitzondering gemaakt: in geval van bijzondere sociale gelegenheden (feest, receptie) is een matig gebruik van alcohol toegestaan (zie mede de notitie "Alcohol- en drugsbeleid").
N.B. het gebruik van middelen, al dan niet op medisch voorschrift, die de alertheid, stemming, het gedrag of concentratievermogen beïnvloeden, wordt onverwijld aan de leidinggevende gemeld. Dit met het oog op de verantwoordelijkheid die de werkgever draagt voor (de gevolgen van) het arbeidsfunctioneren van de medewerker.
- Conform de Tabakswet geldt er een rookverbod voor medewerkers in alle locaties van de SGL, met uitzondering van de speciaal daartoe aangewezen en ingerichte, besloten ruimtes.
- Het is de medewerker niet toegestaan goederen of faciliteiten van de werkgever voor zichzelf te gebruiken, tenzij de bevoegde leidinggevende daartoe uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. De toestemming of het verbod gebruik te maken van goederen of faciliteiten mag nooit in strijd zijn met wettelijke bepalingen ter zake.
- Het gebruik van privé mobiele telefoons in de werksituatie is niet toegestaan in verband met overlast of mogelijk zelfs schade voor cliënten, waarvoor de werkgever aansprakelijk kan worden gesteld. Medewerkers zijn onder werktijd altijd bereikbaar via de locatie.

Agressie en onveiligheid

SGL verstaat onder agressie en onveiligheid "voorvallen of situaties waarbij een medewerker of cliënt psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen of zich anderszins onveilig voelt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of (in geval van de cliënt) met de zorgverlening. Agressie en onveiligheid bestaan uit fysiek, psychisch en verbaal geweld (uitschelden, bedreigd of vernederd worden, gepest worden, seksuele intimidatie, geslagen of geschopt worden, overvallen worden). Deze definitie is overgenomen van het Arboconvenant Gehandicaptenzorg en komt overeen met die in de Arbowet.

Medewerkers die getuige zijn van een agressie-incident of onveiligheid, hebben de plicht dat te melden bij hun leidinggevende, dan wel bij de naast hogere leidinggevende of de vertrouwenspersoon voor medewerkers van SGL in geval de leidinggevende zich eraan schuldig maakt, erin mee deelt of kennelijk niet doet stoppen.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

Concreet:

- Het is de medewerker verboden fysiek, psychisch of verbaal geweld toe te passen jegens de cliënt of zijn collega. Indien de medewerker geweld zou moeten toepassen om zelf niet door een cliënt, collega of derde te worden beschadigd, geniet hij bescherming van de werkgever. Zij het dat zijn zelfverdediging niet excessief mag zijn. Hetzelfde geldt voor het in bescherming nemen van cliënten, collega's en derden.

In de relatie met cliënten

- Het is de medewerker verboden zich in te laten met het geldbeheer van cliënten, anders dan uit hoofde van zijn/haar functie en in overeenstemming met het zorgplan of in opdracht van de leidinggevende. Het is de medewerker eveneens verboden geld of goederen van cliënten voor zichzelf te gebruiken, in bruikleen te nemen of zich toe te eigenen.
- Het is de medewerker niet toegestaan giften of geschenken van cliënten aan te nemen (zie ook CAO Gehandicaptenzorg), tenzij het gebaar van de cliënt duidelijk bedoeld is als kleine attentie, een incidenteel karakter heeft (verbonden aan een bijzondere gebeurtenis) en in waarde niet uitgaat boven het maatschappelijk gebruikelijke. Onder 'gebruikelijk' is te verstaan: de waarde van een bloemetje of een doosje bonbons.
- Seksuele handelingen met of in bijzijn van cliënten is verboden, ook indien daartoe is verzocht door de cliënt of als invulling van een vormings- of trainingsdoelstelling.
- De medewerker die een liefdesrelatie aangaat met een cliënt, dient dat onverwijld te melden aan zijn leidinggevende, zodat onmiddellijk maatregelen genomen kunnen worden om de zorgverleningsrelatie tussen de medewerker en de betreffende cliënt te beëindigen en de SGL het handelen van de medewerker kan toetsen.
- Het is de medewerker niet toegestaan de auto van een cliënt te besturen.

In de relatie met collega's

- Indien directe collega's met elkaar een liefdesrelatie aangaan, kunnen zij niet op dezelfde werkplek blijven functioneren en dienen zij dat onverwijld te melden aan hun leidinggevende. Indien medewerkers een liefdesrelatie aangaan en tussen hen bestaat een gezagsverhouding (die niet kan worden opgeheven), kan slechts één van hen bij SGL blijven werken.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

4. Gevolgen

Een medewerker die handelt in overeenstemming met en in de geest van deze gedragscode, mag onvoorwaardelijk rekenen op de steun van SGL als hij door de uitvoering van zijn taak in conflict komt met andere (maatschappelijke) regels. SGL zal dan haar goed werkgeverschap zeer ruim opvatten en al het mogelijke aan (rechts)bijstand bieden of beschikbaar stellen dat redelijkerwijs verwacht mag worden.

Het niet handelen in lijn met deze gedragscode wordt beschouwd als nalatigheid of bewuste roekeloosheid. Indien zulks leidt tot handelen van de werkgever, opdat de schade zoveel mogelijk wordt beperkt of hersteld, aan gedupeerden genoegdoening wordt verschaft en herhaling wordt uitgesloten, heeft de werkgever de bevoegdheid deze schade te verhalen op de medewerker c.q. derden die aan de gedragscode onderworpen zijn. Aan de code gebonden derden kan de toegang tot locaties van SGL worden ontzegd of kunnen worden getroffen door contractontbinding.

Handelen in strijd met deze gedragscode kan voor de werkgever grond opleveren tot op non-actiefstelling of schorsing van de medewerker (zie CAO Gehandicaptenzorg).

Bij louter verdenking van een handeling die in strijd is met de gedragscode, kan de medewerker ook op non-actief worden gesteld, dus zonder dat dit betekent dat de werkgever al een standpunt heeft ingenomen of een mening heeft gevormd. De redenen hiervan zijn dat maximaal het vertrouwen dient te worden behouden van klager/eiser/instanties/publiek/cliënten, confrontaties tussen klager en aangeklaagde worden voorkomen en obstructie van het onderzoek dient te worden voorkomen. Zodra is gebleken dat de verdenking onterecht was, volgt openbare en volledige rehabilitatie van de medewerker. Bij ernstig vermoeden van diefstal hanteert SGL de handelingswijze zoals opgenomen in memo handelen SGL bij ernstig vermoeden van diefstal.

Waarschuwingen, berispingen, op non-actief stellingen en schorsingen, als vervolg op bewezen geacht niet handelen in overeenstemming met de code door een medewerker worden in zijn personeelsdossier vastgelegd met een omschrijving van de situatie, de beoordeling ervan, de overwegingen die leiden tot de genomen maatregelen en de eventuele gevolgen bij herhaling. De handelwijze die gehanteerd wordt bij een officiële waarschuwing staat beschreven in bijlage 1.

Overtredingen van de wet zoals genoemd in hoofdstuk drie (diefstal, geweldpleging, seksueel misbruik, ongeoorloofd toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen, het onbevoegd of ongeoorloofd toepassen van voorbehouden of medisch riskante handelingen, smaad, bedreiging en intimidatie) worden aangegeven en leiden tot beëindiging van de arbeidsrelatie met de medewerker, al dan niet door middel van een ontslag op staande voet.

Beleidsnotitie:	GEDRAGSCODE	
------------------------	-------------	--

Bijlage 1. Handelwijze officiële waarschuwing

- Elke medewerker wordt geacht de gedragscode SGL te kennen en na te leven.
- Niet passend gedrag wordt in een zo vroeg mogelijk stadium door de leidinggevende bespreekbaar gemaakt. Afhankelijk van het betreffende gedrag wordt ook besproken wat de medewerker nodig heeft om zijn gedrag aan te passen.
- Indien dit niet leidt tot de gevraagde gedragsaanpassing zal de leidinggevende, na overleg met zijn HR adviseur (procesbewaking), over gaan tot het schriftelijk vastleggen van:
 - het feit dat de medewerker al meerdere malen mondeling is aangesproken op zijn gedrag;
 - gevraagd is wat de redenen zijn voor dit gedrag;
 - gevraagd is wat hij nodig heeft om dit gedrag aan te passen;
 - het feit dat bij herhaling van dit gedrag een schriftelijke waarschuwing zal worden gegeven en dat dit vervolgens bij herhaling, zal leiden tot verdere maatregelen;
 - dat het verslag daarom aan het personeelsdossier wordt toegevoegd;
 - het verslag wordt ondertekend door de leidinggevende, de medewerker kan voor gezien ondertekenen;
 - als bij herhaling een schriftelijke waarschuwing wordt gegeven wordt deze ondertekend door de betreffende (regio)manager (in geval het een manager betreft dan door de bestuurder).
- De medewerker kan bij de bestuurder schriftelijk en onderbouwd bezwaar maken. Als dit niet tot intrekking van de waarschuwing leidt, wordt deze bezwaarbrief aan het personeelsdossier toegevoegd.