



Gedragcode – Versa Welzijn

Dit is de versie 2020 van de Gedragcode van Versa Welzijn. Deze Gedragcode is voor de eerste maal in 2011 met instemming van de ondernemingsraad vastgesteld en daarna enkele malen aangepast.

1. Doel en uitgangspunt

Versa Welzijn is een maatschappelijke onderneming. Onze positie als maatschappelijke organisatie brengt verantwoordelijkheden met betrekking tot ons gedrag met zich mee, zowel in het gedrag tussen medewerkers en cliënten als in het gedrag tussen medewerkers. Het komt er – kort gezegd – op neer dat ons gedrag voldoet aan waarden zoals integriteit, betrouwbaarheid, respectvolheid en fatsoen, en dat we elkaar hierop kunnen aanspreken.

Het doel van deze gedragscode is het benoemen en uitdragen van de normen die wij hanteren bij het beoordelen van ons eigen gedrag en het gedrag van anderen. Wij hebben dit uitgewerkt in een aantal algemene gedragsregels, in regels die betrekking hebben op de relatie met cliënten en regels die betrekking hebben op de werkrelatie.

De gedragsregels vinden hun oorsprong in algemene gedragsnormen over wat gepast en gewenst gedrag is, maar ook in regelgeving. Algemene regels, zoals de Arbowetgeving, de cao en de klachtenregelingen van Versa Welzijn, maar ook specifieke regels en normen, zoals de beroepscode van het sociaal werk en de huisregels in een jongerencentrum.

Een gedragscode is weinig meer dan mooie woorden, als we niet toezien op de naleving ervan en gevolgen verbinden aan het overtreden van gedragsregels. Iedere medewerker of een cliënt kan de naleving van de Gedragcode aan de orde stellen in een gesprek, of een klacht indienen.

Versa Welzijn heeft een externe, onafhankelijk vertrouwenspersoon aangewezen, zowel ten behoeve van cliënten als ten behoeve van medewerkers. De vertrouwenspersoon stelt zich ten doel de klager te ondersteunen.

2. Werkingssfeer en begripsbepalingen

2.1. Werkingssfeer

Van medewerkers én van cliënten wordt verwacht dat zij zich aan in deze gedragscode conformeren. De code heeft dan ook interne én externe werking. De code wordt daarom zowel intern als extern bekend gemaakt,

2.2. Begrippen

Medewerker

In deze code wordt onder 'medewerker' zowel de werknemer, de leden van de Raad van Toezicht, de uitzendkracht, de freelancer, de vrijwilliger als de stagiair verstaan

Cliënt

In deze code wordt onder 'cliënt' zowel de gebruiker, bezoeker, buurtbewoner, ontvanger van hulpverlening, diens wettelijke vertegenwoordigers, deelnemer als derden verstaan.

Ongewenste omgangsvormen

Essentieel is dat degene die het gedrag van een ander als ongewenst ervaart, dit veilig bespreekbaar kan maken. Bij de afhandeling van een klacht inzake ongewenst gedrag zal meewegen of het gedrag naar objectieve maatschappelijke maatstaven als ongewenst wordt beschouwd. Onder ongewenste omgangsvormen worden onder meer gerekend: discriminatie, agressie/geweld, pesten, stalking, seksuele intimidatie en schending van integriteit.

Klachtencommissie

Dit is een externe klachteninstantie. Versa Welzijn is aangesloten bij verschillende onafhankelijke klachtencommissies, ten behoeve van cliënten, ten behoeve van ouders van kinderen in het peuterwerk en ten behoeve van medewerkers. Zie hiervoor de klachtenregelingen.

Vertrouwenspersoon

Een onafhankelijke, externe functionaris die een aanspreekpunt is voor cliënten en voor medewerkers bij klachten over ongewenste gedrag binnen de organisatie en die samen met de melder zoekt naar oplossingen en ondersteuning en advies geeft.

3. Algemene gedragsnormen

Iedere werknemer draagt de verantwoordelijkheid voor zijn eigen gedrag

Wij zorgen ervoor dat wij, desgevraagd, verantwoording kunnen afleggen voor hetgeen wij doen, zonder ons te verschuilen achter regels of collega's.

Wij gaan met respect met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen

De omgang tussen medewerkers en cliënten en die tussen medewerkers onderling, wordt bepaald door 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 objectieve maatstaven in de maatschappij.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij alert zijn op signalen en de grenzen van anderen en dat zij 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 in stand totdat een nieuwe afspraak is gemaakt.

Wij stellen ons transparant op

Wanneer iemand ons vraagt uit te leggen waarom wij iets wel of niet doen, dan leggen wij dit uit inachtneming van privacyregels en gevoel voor 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 medewerker en cliënten

Gegevens van cliënten en 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 schriftelijke toestemming heeft gegeven of hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Deze gedragsnorm is nader uitgewerkt in het Privacyreglement.

Wij letten op de proportionaliteit en het moment

Bij bijzondere gelegenheden (bijvoorbeeld afdelingsuitjes, het vieren van belangrijke gebeurtenissen zoals de opening van een nieuw pand of een dienstjubileum) maken we een beoordeling van de gepastheid en proportionaliteit van hetgeen wordt georganiseerd of aangeboden. In geval van twijfel wordt een aanbod/ voorstel afgewezen.

Respecteren 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.

Roken

Roken is in de accommodaties, gebouwen en werkplekken niet toegestaan. Van rokers wordt verwacht dat zij niet-rokers in de keuze van hun rookplek 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 deze code dienen 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.

4. De omgang met cliënten

Versa Welzijn is verantwoordelijk voor kwaliteit en gedrag van medewerkers

Versa Welzijn is 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. Een en ander laat onverlet dat de medewerker ook een eigen verantwoordelijkheid heeft.

Beroepscode, professioneel gedrag

De medewerker laat zich bij contacten met cliënten en anderen leiden door de gedragscode van Versa Welzijn en, indien van toepassing, door de gedragsregels voor zijn beroepsgroep en de eigen beroepscode.

Professionele uitstraling

De medewerker vertoont geen aanstootgevend gedrag in houding, woord en kleding. De uiterlijke verzorging is representatief en wordt mede bepaald door functie en werkring. Kleding vormt een onderdeel van de professionele presentatie en de vertegenwoordiging van Versa Welzijn. Het is van belang je hiervan bewust te zijn en kleding te dragen die passend is bij de situatie en de vereiste professionele uitstraling. Bedekkende gezichtskleding wordt in de sociale omgeving die hoort bij het sociaal werk van Versa Welzijn als niet passend beschouwd, noch bij medewerkers, noch bij cliënten.

De relatie met de cliënt

Het is de medewerker niet toegestaan om met een cliënt waarmee hij een hulpverleningsrelatie heeft, een seksuele of anderszins affectieve relatie aan te gaan.

Medewerkers mogen cliënten en/of diens naasten niet bij hen thuis ontvangen, tenzij hiervoor voorafgaande toestemming is gegeven door de leidinggevende.

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 op grond van de Cao verplicht hiervan 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.

Klachten van cliënten

Cliënten kunnen de organisatie aanspreken op de naleving van deze code. Bij klachten over het gedrag van een medewerker kunnen zij zich wenden tot die medewerker of tot de directeur-bestuurder. Daarbij kunnen ze hulp krijgen van een vertrouwenspersoon voor cliënten. Indien dit niet leidt tot oplossing van het probleem dan kan betrokkene zich wenden tot de – externe – klachtencommissie. Zie hiervoor de klachtenregeling voor cliënten.

Ongewenst gedrag van cliënten

Versa Welzijn verwacht van cliënten dat zij zich aan de hier neergelegde 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. Norm-overschrijdend gedrag kan onder omstandigheden leiden tot een bezoekverbod of het staken van de hulpverlening.

5. De werkrelatie

De arbeidsrelatie

Bij het aangaan, wijzigen of beëindiging van de arbeidsrelatie worden objectieve criteria gehanteerd en mogen verboden discriminatiegronden geen rol spelen.

Gedrag op de werkvloer

Medewerkers gaan met respect met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen. Leidinggevendens vervullen een voorbeeldfunctie. Van hen mag worden verwacht dat zij optreden tegen ongewenste omgangsvormen van collega's onderling. Klachten ter zake worden door de leidinggevende serieus genomen.

Melding affectieve relaties

Affectieve relaties tussen medewerkers onderling kunnen gevolgen hebben voor de werkrelatie. Indien het medewerkers betreft die in een hiërarchische verhouding tot elkaar staan dan is dit per definitie bezwaarlijk. Leidinggevendens die een affectieve relatie hebben met een medewerker aan wie zij leiding geven, zijn verplicht hiervan melding te doen bij hun manager. Ook een affectieve relatie tussen niet hiërarchische gerelateerde medewerkers kan belemmerend zijn voor de werkrelatie, bijvoorbeeld indien gewerkt wordt vanuit hetzelfde team of vanuit hetzelfde buurtcentrum. 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.

Bedrijfseigendommen

De medewerker beheert eigendommen die door Versa Welzijn aan hem zijn toevertrouwd zorgvuldig. Het is niet geoorloofd eigendommen van Versa Welzijn zonder voorafgaande toestemming mee te nemen en te gebruiken 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. Het omgaan met bedrijfseigendommen is in een 'Regeling bedrijfsmiddelen' uitgewerkt

Telefoon, internet en email

Het telefoon-, mail- en internetsysteem van Versa Welzijn wordt aan de medewerker beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik. Gebruik van deze bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden is toegestaan, indien en voor zover dit expliciet in beleidsregels is vastgelegd. Het is niet toegestaan de bedrijfsmiddelen 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. De medewerker dient het risico op het ontvangen van een virus op zijn computer zo veel mogelijk te vermijden. Het gebruik van privé hard- en software is niet toegestaan, tenzij voorafgaande toestemming door de leidinggevende is gegeven.

Voordelen uit zakelijke relaties

Voordelen die voortkomen uit zakelijke relaties dienen in beginsel toe te vallen aan de werkgever en niet aan de individuele functionaris. Geschenken en andere voordelen moeten altijd worden gemeld aan de leidinggevende en zullen worden beoordeeld op proportionaliteit.

Klachten

Medewerkers die een klacht hebben over de naleving van de code kunnen een beroep doen op de Klachtenregeling. Desgewenst laten zij zich hierbij ondersteunen door de Vertrouwenspersoon.

SAMENVATTING

1. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag.
2. Wij gaan met respect 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 in dit kader vastgesteld beleid en de sollicitatiecode.
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 richtlijnen met betrekking tot het gebruik van bedrijfsmiddelen, waaronder de telefonie en ICT-voorzieningen.
8. Versa 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 te allen tijde bespreekbaar te zijn. De vertrouwenspersoon kan hierbij behulpzaam zijn.
10. Worden signalen van ongewenst gedrag niet adequaat opgepakt, dan staat voor degene die het ongewenst gedrag ervaart, een klachtenprocedure open.