



## GEDRAGSCODE STICHTING ZORGWIEL



Hatertseveldweg 303 • 6532 XS Nijmegen • T. +31 6 5062 7655 • [info@zorgwiel.nl](mailto:info@zorgwiel.nl)  
ABN-AMRO NL06ABNA0479132437 • KvK 60464011  
[www.zorgwiel.nl](http://www.zorgwiel.nl)



## INHOUD

- I. Inleiding
- II. Werkingssfeer
- III. Begripsbepalingen
- IV. Algemene gedragsnormen
- V. De omgang met bewoners en anderen
- VI. De werkrelatie

Bijlage: samenvatting



## I. INLEIDING

ZorgWiel is een maatschappelijke onderneming. We werken met mensen, voor mensen. Onze positie als maatschappelijke organisatie brengt verantwoordelijkheden met zich mee, onder andere met betrekking tot ons gedrag. Gedrag jegens bewoners en hun familie/belangenbehartigers (en omgekeerd), en gedrag jegens elkaar als collega's én in de verhouding werkgever-werknemer.

Het doel van deze gedragscode is het vastleggen en uitdragen van de normen die wij hanteren bij het beoordelen van ons eigen gedrag en het gedrag van anderen. Het uitgangspunt daarbij is dat er altijd sprake moet zijn van integriteit, eerlijkheid, respect en beleefdheid. Wij hebben dit uitgewerkt in een aantal algemene gedragsregels, in regels die betrekking hebben op de relatie met bewoners en in een hoofdstuk dat speciaal ingaat op de relatie werkgever-werknemer.

De gedragsregels vinden hun oorsprong in algemene fatsoensnormen, maar ook in regelgeving (bijvoorbeeld de Arbo-wetgeving en de CAO). Deze worden vaak elders verder uitgewerkt. Dit kan voor onderdelen van de organisatie verschillen. Ook kan per situatie verschillen wat gepast of gewenst gedrag is. De omgang met bewoners is een andere dan de omgang met collega's en de ene collega is de andere niet. In alle gevallen staat echter voorop dat ons gedrag voldoet aan de kernwaarden die hierboven zijn samengevat.

ZorgWiel legt zichzelf normen op, maar verwacht ook van haar bewoners, ouders/belangenbehartigers en bezoekers dat zij zich aan de gedragsregels houden. Zowel vanuit haar verantwoordelijkheid voor de sfeer als voor het algemene reilen en zeilen binnen de muren van de woon- en gezinshuizen. Als zorgverlener en als werkgever is ZorgWiel verplicht haar bewoners en medewerkers een veilige en prettige woon- en werkomgeving te bieden. Een gedragscode is weinig meer dan mooie woorden, 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 bewoners, ouders/belangenbehartigers, medewerkers en vrijwilligers omtrent de naleving van de code is een Klachtenregeling beschikbaar. Deze regeling is verschillend voor enerzijds bewoners, ouders/belangenbehartigers en anderzijds voor medewerkers en vrijwilligers. De Klachtenregelingen zijn beschikbaar en toegankelijk via de website van ZorgWiel.

Medewerkers kunnen ook door de werkgever worden aangesproken op hun gedrag. Als hiertoe volgens de leidinggevende aanleiding is, zal dit met inachtneming van de arbeidsrechtelijke regels worden aangepakt en zijn de rechten van de werknemers met die regels gewaarborgd.



## II. WERKINGSSFEER

### 1. Bewoners, ouders/belangenbehartigers en bezoekers

Van bewoners, ouders/belangenbehartigers en derden wordt verwacht dat zij zich aan de in deze gedragscode opgenomen bepalingen conformeren. In de samenwerkingsovereenkomst met besturen van Stichtingen/Verenigingen van ouders wordt verwezen naar deze gedragscode.

### 2. Medewerkers

Deze code geldt voor alle medewerkers en voor leden van de Raad van Toezicht van de Stichting ZorgWiel. In de arbeidsovereenkomst met medewerkers is opgenomen dat zij verklaren kennis genomen te hebben van de inhoud van de gedragscode, deze accepteren en dat zij er zich naar gedragen.

### 3. Vrijwilligers

De gedragscode geldt ook voor vrijwilligers van ZorgWiel.

### 4. Vaststelling en bekendmaking

Deze gedragscode is door de Raad van Toezicht (van de voormalige Stichting KansZorg) vastgesteld op 29 oktober 2014.

De gedragscode treedt in werking op 1 januari 2015.

De code wordt breed bekend gemaakt. Dit betekent in ieder geval dat de code via de website beschikbaar en toegankelijk is.

## III. BEGRIPSBEPALINGEN

### 1. Medewerkers

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

### 2. Leidinggevende

De teamleider of een directielid onder wiens verantwoordelijkheid een medewerker of vrijwilliger valt, tenzij door de organisatie een andere leidinggevende is aangewezen.

### 3. Ongewenste omgangsvormen

Handelingen van medewerkers of bewoners die door andere medewerkers of bewoners als respectloos, vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. Hieronder vallen in ieder geval seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en belaging/stalking.

Essentieel is dat degene die het gedrag ondergaat, bepaalt wat als ongewenst wordt beschouwd.



#### **4. Klachtencommissie**

Externe klachteninstantie voor klachten van bewoners, ouders/belangenbehartigers van ZorgWiel over de dienstverlening en/of over de bejegening door (medewerkers van) ZorgWiel.

#### **5. Vertrouwenspersoon**

Externe functionaris die als aanspreekpunt voor medewerkers en vrijwilligers fungeert bij melding van ongewenst gedrag binnen de organisatie en die samen met de melder zoekt naar oplossingen en ondersteuning en advies geeft.

### **IV. ALGEMENE GEDRAGSNORMEN**

#### **1. Eigen verantwoordelijkheid voor gedrag**

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

#### **2. Respectvol gedrag**

De omgang tussen medewerkers en bewoners en die tussen medewerkers onderling, wordt bepaald door respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd. Handelingen die kunnen worden beschouwd als ongewenste omgangsvormen zijn niet toegestaan en worden dus niet geaccepteerd.

Bij de bepaling of een handeling ongewenst is, is de subjectieve beleving van het slachtoffer doorslaggevend. Wat voor de ene medewerker gewenst is, kan door een andere medewerker als ongewenst worden beschouwd.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij alert zijn op signalen (en de grenzen) van anderen en dat zij indien nodig hun eigen grenzen aangeven.

#### **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 privacy regels 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 bewoners of van medewerkers worden slechts gebruikt binnen de kaders van het afgesproken werk en voor het doel waarvoor de gegevens zijn opgesteld of zijn verstrekt.



Gegevens van bewoners of medewerkers worden niet aan derden doorgegeven, tenzij de betrokkene of zijn vertegenwoordiger daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. In urgente situaties kan een schriftelijke toestemming achteraf worden vastgelegd.

## **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.

## **7. Melding van problemen**

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.

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 teamleider of directeur.

Situaties die betrekking hebben op directieleden kunnen worden gemeld bij de Raad van Toezicht.

# **V. DE OMGANG MET BEWONERS EN ANDEREN**

## **1. Verantwoordelijkheid ZorgWiel voor kwaliteit en gedrag**

ZorgWiel is te allen tijde aanspreekbaar op de kwaliteit en het gedrag van haar medewerkers.

De organisatie zal signalen van bewoners, ouders/belangenbehartigers, 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.

## **2. Beroepscode, professioneel gedrag**

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

## **3. 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.

## **4. De relatie met de bewoner**

Het is de medewerker niet toegestaan om met een bewoner 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 bewoner, ouder of belangenbehartiger dan dient hij hiervan melding te doen aan zijn leidinggevende.

### **5. 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.

### **6. Klachten van bewoners en anderen**

Bewoners, ouders/belangenbehartigers, vrijwilligers, bezoekers en derden kunnen de organisatie aanspreken op de naleving van deze code. Bij klachten over het gedrag van een medewerker kunnen bewoners, ouders/belangenbehartigers zich wenden tot die medewerker, zijn of haar leidinggevende of de directie. Indien dit niet leidt tot oplossing van het probleem dan kan betrokkene zich wenden tot de Klachtencommissie. Zie Klachtenregeling ZorgWiel.

### **7. Ongewenst gedrag van bewoners en anderen**

ZorgWiel verwacht van bewoners, ouders/belangenbehartigers, bezoekers, vrijwilligers en derden 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.

## **VI. DE WERKRELATIE**

### **1. De arbeidsrelatie**

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

### **2. Gedrag op de werkvloer**

Medewerkers gaan met respect met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen.

Leidinggevendenden vervullen in deze 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.

### **3. 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 kan dit onder omstandigheden bezwaarlijk zijn. Leidinggevendenden die een affectieve relatie hebben met een medewerker aan wie zij leiding geven, zijn verplicht hiervan melding te doen aan de directie.

Betreft het directieleden dan melden zij dit aan de Raad van Toezicht.

#### **4. Bedrijfseigendommen**

De medewerker beheert eigendommen die door ZorgWiel aan haar/hem zijn toevertrouwd zorgvuldig. Voor het in beheer geven van deze eigendommen is een bruikleenovereenkomst van toepassing waarin nadere regelingen zijn opgenomen.

#### **5. Telefoon, internet en email**

Het telefoon-, mail- en internetsysteem van ZorgWiel wordt aan de medewerker beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik. Beperkt gebruik van deze bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden is toegestaan.

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 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 op het systeem van ZorgWiel is niet toegestaan, tenzij voorafgaande toestemming door de leidinggevende is gegeven.

Medewerkers van ZorgWiel gaan in hun werktijd op verantwoorde wijze om met privégebruik van mobiele telefoon (berichtenverkeer, internet, facebook e.d.).

#### **6. 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 dienen te allen tijde te worden gemeld en zullen worden beoordeeld op proportionaliteit.

#### **7. Klachten**

Medewerkers die een overtreding van de code willen melden wenden zich in eerste instantie

tot hun leidinggevende (teamleider of directielid). Wordt de overtreding niet naar behoren afgehandeld, dan kunnen zij zich wenden tot de daaropvolgende leidinggevende of toezichthouder (voor medewerkers de directie en voor teamleiders de Raad van Toezicht).

#### **8. Vertrouwenspersoon**

De werkgever heeft een externe 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 ZorgWiel.





## BIJLAGE 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 bewoners 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 bewoners, ouders/belangenbehartigers en eventuele voordelen uit zakelijke relaties.
7. Wij respecteren eigendommen van anderen en gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen.
8. Wij houden ons aan interne richtlijnen m.b.t. het gebruik van bedrijfsmiddelen, waaronder de ICT-voorzieningen.
9. ZorgWiel is, zowel voor de eigen medewerkers als voor derden, aanspreekbaar op kwaliteit en gedrag van haar medewerkers.
10. Vragen of problemen rond de toepassing van de gedragscode dienen te allen tijde bespreekbaar te zijn. Medewerkers wenden zich hiermee tot hun leidinggevende (de teamleider, de directie of de Raad van Toezicht) en kunnen zich hierin door de vertrouwenspersoon laten bijstaan.

Bewoners, ouders/belangenbehartigers kunnen zich wenden tot de betrokken medewerker binnen de organisatie, zijn/haar leidinggevende, de directie of de Raad van Toezicht.

Worden klachten naar de mening van de klager (bewoner of ouder/belangenbehartiger) niet adequaat opgelost, dan staat de Klachtenregeling open.

Bovenstaande gedragsregels zijn een verkorte weergave van de bepalingen uit de Gedragscode van Stichting ZorgWiel vastgesteld door de Raad van Toezicht in haar vergadering van 29 oktober 2014. De volledige tekst van de Gedragscode kan worden ingezien op de website van Stichting ZorgWiel.