

Wij willen graag dat de medewerkers, opdrachtgevers hun cliënten aan wie Zorgfactory de zorg verleent, tevreden zijn. Ook vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

Zorgfactory wil dat deze gedragscode meer is dan een document. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze site gezet, zodat deze bekend is bij onze opdrachtgevers. Daarnaast zal aan alle medewerkers van Zorgfactory het document beschikbaar zijn in E-uur, de online portal.

Alle medewerkers en opdrachtgevers van Zorgfactory dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de organisatie. Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden, die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden;
- Het gezien worden als een goede werkgever;
- Het beschermen van de werknemer;
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie.
-

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit;
- Respect;
- Loyaliteit.

Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de cao VVT, de Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, opdrachtgevers en ZZP-ers. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

Gedragscode

Respect en gelijkwaardigheid. Zorgfactory vindt het belangrijk dat hun opdrachtgevers en hun cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Zorgfactory een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Zorgfactory. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt omgegaan. Echter, elke vrijheid heeft zijn grenzen. Dat geldt ook voor omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels, dan kunnen maatregelen worden genomen. Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontslag (medewerker) of beëindiging van de overeenkomst met opdrachtgever.

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Zorgfactory waarde hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

Omgangsvormen

Wanneer een medewerker van Zorgfactory bij een opdrachtgever komt, stelt hij/zij zich voor aan de opdrachtgever en de andere aanwezige. Wanneer de medewerker vertrekt, vertelt deze aan de aanwezige wat hij/zij gedaan heeft (en rapporteert dit ook in het zorgdossier).

Professionele houding

Alle medewerkers stellen zich zakelijk en professioneel op bij de opdrachtgever en hun cliënten. Daarbij wordt privé en zakelijk strikt gescheiden gehouden.

Discriminatie

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

Intimidatie

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes, appjes of e-mails.

Seksuele intimidatie

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene(n), die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

Alle seksuele contacten tussen medewerkers en cliënten zijn –ongeacht in welke vorm- ontoelaatbaar en strafbaar volgens het Wetboek van Strafrecht (Artikel 249, lid 3).

Gebruik bedrijfsmiddelen

Middelen welke door Zorgfactory en/of diens opdrachtgever zijn verstrekt voor de uitvoering van de werkzaamheden, mogen uitsluitend voor dat doel worden gebruikt.

Stoppen van zorg

Wanneer een medewerker van Zorgfactory 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. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

Belangenverstrengeling

Elke handeling die (de schijn) van vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld.

Giften

Het is medewerkers niet toegestaan cadeaus of andere attenties aan te nemen.

Huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode helpt professionals goed te reageren bij signalen van geweld. Medewerkers werken volgens het stappenplan Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling.

Beroepsgeheim versus meldcode

Hulpverleners die hulp, zorg, steun of een andere begeleiding bieden, hebben vaak een beroepsgeheim. Hierdoor mag de hulpverlener geen informatie over de cliënt aan anderen geven. Behalve als de cliënt daarvoor toestemming geeft. De cliënt kan zich hierdoor vrij voelen om alles te vertellen. Maar het kan in het belang zijn van de cliënt als een hulpverlener vertrouwelijke gegevens uitwisselt met anderen.

Daarom is in de wet meldcode een meldrecht voor huiselijk geweld opgenomen. Een meldrecht houdt in dat professionals met een beroepsgeheim (vermoedens van) huiselijk geweld mogen melden bij Veilig thuis. Ook zonder toestemming van de betrokkenen.

Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring.

Diefstal

- In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van opdrachtgevers, collega's of cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende;
- Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek;
- Tijdens het onderzoek wordt een medewerker op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

Kleding

Tijdens het werk zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van de opdrachtgever. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Piercings en tatoeages dienen te zijn verstopt onder de kleding.

- De medewerker draagt de voorgeschreven bedrijfskleding van de opdrachtgever;
- Van medewerkers wordt verder verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie, zulks ter beoordeling van de direct leidinggevende, de directie van Zorgfactory en/of opdrachtgever. Dit houdt onder andere in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

Social media

Er zullen geen negatieve uitlatingen worden gedaan op Facebook, Instagram en overige social media kanalen over Zorgfactory, opdrachtgever of collega.

Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers als zij bij cliënten van opdrachtgever werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

- Het is verboden te roken en alcohol te nuttigen en te verstrekken;
- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken;
- Het is verboden een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen bij zich te dragen.

Klachtenbehandeling

Mochten opdrachtgevers, cliënten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan je direct leidinggevende of bij de opdrachtgever. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk om de klacht te bespreken met Zorgfactory.

Indien onze organisatie verzuimt maatregelen te nemen

Als ook de klachtenfunctionaris niet tot overeenstemming leidt, is het ook mogelijk om de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie. Kijk voor meer informatie op de website <https://www.degeschillencommissie.nl>.

Tot slot

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Zorgfactory het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van onze medewerkers, opdrachtgevers en hun cliënten. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

Alina de Roo – Extern Vertrouwenspersoon Zorgfactory

Alina heeft een eigen praktijk voor geestelijke verzorging thuis (GV-T), psychosociale therapie, mediation en is extern vertrouwenspersoon. Haar praktijk heet Rondon Relaties en is gevestigd in het Drentse Klijndijk.

Vanuit de ervaringen uit haar eigen praktijk weet Alina dat het bieden van een luisterend oor, een veilige en vertrouwde omgeving heel belangrijk is voor een gesprek met een vertrouwenspersoon. Zeker als door conflicten of nare en vervelende gebeurtenissen onveiligheid wordt ervaren. Bovendien stap je ook niet maar zo naar een vertrouwenspersoon. Want gevoelens van onzekerheid, angst, schuld en schaamte kunnen zeker een rol spelen bij de vervelende zaken die je zijn overkomen én of je wel of niet contact op wilt nemen met een vertrouwenspersoon.

De gesprekken die je voert met Alina zijn strikt vertrouwelijk. In de contacten gaan jullie gezamenlijk kijken welke mogelijkheden jij hebt om jouw situatie en jouw gevoelens helder te krijgen en overleggen jullie welke acties er vervolgens genomen kunnen worden.

Aline is te bereiken op: 06-51068687 of via: info@rondonrelaties.nl

Meld bij het telefoongesprek of in de mail dat je werkzaam bent bij Zorgfactory.

