



De Nederhof Zorg – Hofstraat 29-31 – 2675AJ Honselersdijk – 0174 833005 – mail@bonapartzorg.nl

Gedragcode

PROTOCOL

Vastgesteld op
september 2021

Inleiding

Bon Aparte Zorg wil haar klanten (de pgb-houder en diens ouders/vertegenwoordigers) optimaal van dienst zijn en haar medewerkers (in loondienst, ZZP'ers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers) een goed arbeidsklimaat bieden. Omgangsvormen tussen medewerkers, klanten en vertegenwoordigers en medewerkers onderling spelen daarbij een belangrijke rol. Met deze gedragscode geeft Bon Aparte Zorg aan wat zij belangrijk vindt in de omgang. Deze gedragscode legt de basis voor het handelen van de medewerkers en is ook gericht op medewerkers die niet rechtstreeks bij de zorg- en dienstverlening betrokken zijn.

Ook van klanten en diens vertegenwoordigers verwacht Bon Aparte Zorg dat zij op de hoogte zijn van de omgangsvormen en dat zij hier naar handelen. De medewerker kan de klant daarbij helpen. Hoe hij dat doet, hangt af van de handicap van de klant en de hieruit voortvloeiende beperkingen en mogelijkheden.

De klant centraal

Het recht van klanten om optimaal zichzelf te zijn in een zo goed mogelijk leven staat bij Bon Aparte Zorg centraal. Klanten moeten hun eigen levensomstandigheden en persoonlijke toekomst kunnen kiezen. Ze moeten tevens hulp krijgen die aansluit op hun individuele situatie en mogelijkheden, zodat deze worden behouden en waar mogelijk verder ontwikkeld. Hieronder valt het respecteren, ondersteunen en stimuleren van weerbaar gedrag, opkomen voor eigen wensen, behoeften en ideeën. In iedere leefgemeenschap worden gedrags- en omgangsregels actueel gehouden, zo ook bij binnenkomst van een nieuwe klant. De benadering van de verschillende klanten wordt regelmatig besproken tijdens teamoverleg en/of werkbegeleiding.

Respectvolle bejegening

Een belangrijk aspect van de zorg- en dienstverlening is een respectvolle bejegening van de klant. Dit betekent onder meer dat de privacy, waardigheid en rechten van de klant te allen tijde gewaarborgd moeten zijn. Respect voor de ander heeft ook betrekking op eigendommen en bezittingen van de ander.

Om de waardigheid van klanten te kunnen waarborgen moet de medewerker zich ervan bewust zijn dat hij op verschillende gebieden een voorbeeldfunctie heeft voor de klant. Denk aan de omgang met elkaar, taalgebruik, de kleding en non-verbale uitingen.

Bon Aparte Zorg gaat uit van een respectvolle bejegening door alle medewerkers naar alle klanten en vertegenwoordigers en verwacht dit ook vice versa.

Wat zijn de grenzen van de professionele relatie?

In de zorgsector ligt het accent op persoonlijke begeleiding en lichamelijke verzorging. Ook kan de situatie van de klant aangrijpend zijn. Vanwege de afhankelijkheid van klanten van ondersteuners en verzorgers is er bovendien sprake van een machtsverhouding tussen hen. Deze factoren maken het belangrijk om deze werkrelatie zuiver te houden en de grenzen hiervan te bewaken. Dan is er daadwerkelijk sprake van de professionele relatie die Bon Aparte Zorg van haar medewerkers eist.

Medewerkers moeten zich er terdege van bewust zijn dat zij met klanten uitsluitend een professionele werkrelatie hebben en hier bij de uitvoering van het werk rekening mee houden. De medewerker moet de klant altijd in zijn of haar waarde laten. Ook mag een medewerker zich niet meer dan nodig is voor de vastgestelde zorg- en begeleidings-taken in het privéleven van de klant mengen. Bovendien mag de medewerker de klant niet verder in zijn eigen privéleven laten doordringen dan noodzakelijk.

De medewerker zal zich in de omgang met klanten, zowel binnen als buiten de werksituatie, niet schuldig maken aan grensoverschrijdend gedrag of seksueel misbruik.

De medewerker dient er rekening mee te houden, dat klanten geen onderscheid kunnen maken tussen het handelen van de medewerker tijdens werktijd en het handelen buiten werktijd.

Ten opzichte van genoemde klanten dient de medewerker zich ook buiten werktijd, voor zover hij/zij in aanwezigheid is van een of meer aan de zorg van Bon Aparte Zorg toevertrouwde klanten naar de inhoud van deze code te gedragen.

De afhankelijke positie waarin de klanten verkeren, eindigt niet altijd op het tijdstip waarop de zorg- of dienstverleningsrelatie formeel stopt door beëindiging van de overeenkomst. Op grond daarvan dient de medewerker zich ook na beëindiging van de zorg- of dienstverleningsrelaties overeenkomstig deze gedragscode te gedragen, zolang genoemde afhankelijkheidsrelatie voortduurt.

Dit betekent in de praktijk onder meer het volgende:

- Klanten worden benaderd en verzorgd volgens de in het individuele zorg/begeleidingsplan vastgestelde richtlijnen dat de voorziening/medewerker in overleg met de desbetreffende klant gebruikt.
- Een medewerker mag een klant alleen aanraken als dit past binnen de (pedagogische) aanpak/omgang zoals die, binnen 'normale' omgangsvormen, wordt gedragen als er sprake is van lichamelijke verzorging of begeleiding op het punt van hygiëne of lichamelijk letsel.
- Een medewerker mag een klant niet bij hem thuis uitnodigen of in eigen tijd activiteiten ondernemen met een klant. Ook mag een medewerker zijn eigen e-mailadres of zijn privé-nummer niet aan een klant geven. In uitzonderlijke gevallen kan de medewerker ervoor kiezen zijn 06-nummer bekend te maken aan de klant, hij dient de werkgever hiervan op de hoogte te stellen.
- Het is niet toegestaan om over Bon Aparte Zorg, dan wel collega's, dan wel klanten te Twitteren ,of zich op andere fora en sociale netwerken te uiten.
- Soms vertelt een medewerker de klant iets over zijn eigen leven of hij beantwoordt vragen van de klant op dit gebied. Het is belangrijk dat de medewerker zowel de grens van de klant als die van zichzelf hierbij goed bewaakt.
- Medewerkers mogen op persoonlijke titel geen cadeaus, geschenken geven of giften doen aan of ontvangen van klanten. Het is alleen toegestaan cadeaus van bescheiden waarde te ontvangen, mits de medewerker duidelijk aangeeft dat deze binnen de werksetting gebruikt zullen worden. De medewerker moet de ontvangst dan ook meteen melden aan zijn of haar leidinggevende.
- Medewerkers moeten vertrouwelijk omgaan met informatie over de persoonlijke levenssfeer van de klant. Dit betekent dat zij er alleen met derden over mogen communiceren als de klant daar toestemming voor geeft, als de wet dit verlangt of als het zinvol is in het kader van een goede zorgverlening.
- Grof en ordinair taalgebruik is niet toegestaan, evenals uitingen waaruit disrespect jegens elkaar blijkt. Dit geldt zowel voor gesproken, geschreven als gebarentaal. Dit ter beoordeling aan MT.
- Kleding mag niet aanstootgevend zijn. Onderzoek heeft uitgewezen dat klanten hierdoor in verlegenheid gebracht kunnen worden. Eventuele regels van de leidinggevende zijn hierin bepalend.

- Een medewerker dient vragen over seksualiteit serieus te nemen en bij eventueel gevoelde bezwaren om zelf te antwoorden of te handelen, te zorgen voor een goede doorverwijzing.
- Een medewerker mag, zelfs als een klant dat verlangt, vraagt of daartoe uitnodigt, niet verbaal of non-verbaal ingaan op seksuele toenaderingen en hij of zij mag zelf ook geen seksuele toenadering zoeken. Zo mag een medewerker een klant niet op een zodanige wijze aanraken dat hijzelf en/of een klant deze aanraking redelijkerwijs als seksueel of erotisch van aard kan ervaren.
- Een medewerker mag niet bij klanten in bed liggen.
- De medewerker moet, wanneer er een erotiserende/seksueel geladen situatie tussen hem/haar en een klant ontstaat of zou kunnen ontstaan, de desbetreffende taak afbreken. Hij/Zij moet deze overdragen aan een collega en de gebeurtenis(sen) aan de orde brengen in werkbeprekingen, aanklaarten bij de leidinggevende.
- Bon Aparte Zorg acht alle seksuele contacten met klanten, ongeacht in welke vorm, ontoelaatbaar en merkt deze aan als een ernstige beroepsfout. Hieronder valt dus ook het verlenen van directe seksuele hulp/dienstverlening.
- De medewerker dient alert te zijn op signalen van grensoverschrijdend gedrag of seksueel misbruik bij klanten en medewerkers. Hij/zij schakelt in dergelijke situaties zijn/haar leidinggevende in en treedt indien nodig op zoals in de protocollen beschreven staat.
- Klachten over seksueel misbruik dienen door de medewerker serieus te worden genomen en worden afgehandeld volgens het protocol.
- Pesten, discriminerende opmerkingen of discriminerend gedrag, intimiderend of agressief gedrag is niet toelaatbaar. Dat geldt zowel in de omgang met collega's als in contact met klanten en hun vertegenwoordigers.
- Een medewerker mag tijdens werktijden geen alcohol en drugs gebruiken. Een medewerker is zich bewust van zijn/haar verantwoordelijkheid ten aanzien van het gebruik van alcohol en drugs door klanten.
- Roken is voor klanten toegestaan daar waar zij individueel wonen, op het buitenterrein (niet binnen) en alleen indien veiligheid dit toe laat.
- Medewerkers mogen hun rookpauzes inplannen op momenten dat het niet ten kosten gaat van de begeleidingsvraagstukken. Zij roken buiten het werkterrein of op een toegewezen plek door coördinator/leidinggevende.
- Een medewerker mag zich bij de uitoefening van de werkzaamheden niet laten leiden door eigen belang. Bij elke handeling is het belangrijk dat de medewerker nagaat of hij/zij handelt in het belang van de klant, wat de gevolgen op langere termijn kunnen zijn, welke verwachtingen hij creëert bij de klant en wat dat betekent voor andere klanten of collega's. Wanneer een medewerker twijfelt over de gevolgen van een handeling van zichzelf of van een collega, dan bespreekt hij/zij dit met de collega en/ of de leidinggevende.

Een medewerker die deze aanwijzingen niet naleeft, handelt in strijd met zijn/haar taken en verantwoordelijkheden en overschrijdt de grenzen van zijn/haar professionele relatie.

Procedure en verantwoordelijkheden

Bij overtreding van deze gedragscode of bij een vermoeden hiervan moeten klanten en medewerkers dit meteen schriftelijk of mondeling melden bij de coördinator of directie. We nemen overtredingen altijd serieus.

Er zal een intern onderzoek worden gehouden naar de juistheid en de ernst van het (vermoede) incident.

Afhankelijk van de ernst van de overtreding kan deze leiden tot ontslag (al dan niet op staande voet) van de betrokken medewerker. Overtredingen melden we zo nodig bij de inspectie en strafbare feiten tevens bij de politie.

Bon Aparte Zorg voert een actief preventiebeleid tegen strafbare gedragingen (en / of grensoverschrijdend gedrag). Bij geconstateerde strafbare feiten volgt ontslag en doen wij altijd aangifte bij de politie. Daarnaast vindt een registratie plaats in ons Intern Register.

Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden dat alle medewerkers, klanten en vrijwilligers kennis kunnen nemen van deze gedragscode. Bovendien ontvangt een medewerker in loondienst de gedragscode als onderdeel van de aanstellings-procedure. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerkers dat zij de inhoud van deze gedragscode kennen en die naleven.

Nieuwe medewerkers en klanten/vertegenwoordigers zullen deze gedragscode toegezonden krijgen. De gedragscode is tevens te vinden op www.bonapartzorg.nl

Medewerkers dienen er tevens zorg voor te dragen op de hoogte te zijn van afspraken en protocollen van Bon Aparte Zorg die betrekking hebben op medewerkers en klanten en dienen hiernaar te handelen.

Medewerkers die behoefte hebben aan toelichting op of begeleiding bij de toepassing van deze gedragscode, moeten zich wenden tot de coördinator of directie. Bon Aparte Zorg lost vragen en problemen graag op binnen de (korte) lijnen van de organisatie.