

GEDRAGSCODE

Stichting
Hilversumse
Meent

Voor vrijwilligers en professionals werkzaam binnen en voor de
Stichting Hilversumse Meent

INHOUDSOPGAVE

1. Werkings sfeer en begripsbepalingen	1
1.1. Werkings sfeer	1
1.2. Begrippen	1
2. Doel en uitgangspunt	2
2.1. Doel	2
2.2. Naleving	2
3. Algemene gedragsnormen	3
3.1. Verantwoordelijkheid	3
3.2. Omgangsnormen	3
3.3. Afspraken	3
3.4. Transparantie	3
3.5. Privacy	3
3.6. Integriteit	4
3.7. Respect	4
3.8. Problemen melden	4
4. De omgang met cliënten	5
4.1. Kwaliteit en gedrag	5
4.2. Beroepscode	5
4.3. Professionele uitstraling	5
4.4. De relatie met de cliënt	5
4.5. Geschenken	5
4.6. Klachten van cliënten	5
4.7. Ongewenst gedrag van cliënten	6
5. De werkrelatie	7
5.1. De arbeidsrelatie	7
5.2. Gedrag op de werkvloer	7
5.3. Bedrijfseigendommen	7
5.4. Telefoon, internet en email	7
5.5. Klachten	7
5.6. Sancties	7
6. SAMENVATTING	8

1. WERKINGSSFEER EN BEGRIPSBEPALINGEN

1.1. Werkingssfeer

Van medewerkers en cliënten wordt verwacht dat zij zich aan deze gedragscode conformeren. De code heeft dan ook interne én externe werking. De code wordt daarom zowel intern als extern via de geëigende kanalen bekend gemaakt.

1.2. Begrippen

SHM

De Stichting Hilversumse Meent is de wijkorganisatie van wijkbewoners die voor wijkbewoners actief is en in dit document wordt aangeduid met SHM.

Medewerker

In deze code wordt onder 'medewerker' zowel de leden van het bestuur, de vrijwilliger, de werknemer van een vigerende partner, de uitzendkracht, de freelancer, 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

De Adviescommissie van de SHM functioneert tevens als onafhankelijke klachtencommissie ten behoeve van cliënten, waaronder begrepen de ouders van kinderen in het peuterwerk en ten behoeve van medewerkers. Zie hiervoor de klachtenregeling.

Vertrouwenscontactpersoon

Dit is een onafhankelijke 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.

2. DOEL EN UITGANGSPUNT

Het wijkcentrum is een maatschappelijke organisatie (ANBI). 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 onderling. Het komt er – kort gezegd – op neer dat ons gedrag voldoet aan waarden zoals integriteit, betrouwbaarheid, respect en fatsoen, en dat we elkaar hierop kunnen aanspreken.

2.1. Doel

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 bezoekers en 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 (voor professionals van binnen deze setting werkende organisaties), het vrijwilligersbeleid en de klachtenregeling van het wijkcentrum, maar ook specifieke regels en normen, zoals de beroepscode van het sociaal werk en de huisregels in een jongerencentrum.

2.2. Naleving

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 Gedragscode aan de orde stellen in een gesprek, of een klacht indienen.

Het wijkcentrum heeft een onafhankelijke vertrouwenscontactpersoon aangewezen, zowel ten behoeve van cliënten als ten behoeve van vrijwilligers werkzaam voor de SHM. De vertrouwenscontactpersoon stelt zich ten doel de indiener van de klacht te ondersteunen.

3. ALGEMENE GEDRAGSNORMEN

3.1. Verantwoordelijkheid

Iedere medewerker 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.

3.2. Omgangsnormen

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 indien nodig hun eigen grenzen aangeven én alert zijn op signalen en de grenzen van anderen.

3.3. Afspraken

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.

3.4. Transparantie

Wij stellen ons transparant op.

Wanneer iemand ons vraagt uit te leggen waarom wij iets wel of niet doen, dan leggen wij dit uit met 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.

3.5. 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.

3.6. Integriteit

Wij letten op de proportionaliteit en het moment.

Bij bijzondere gelegenheden maken we een beoordeling van de gepastheid en proportionaliteit van hetgeen wordt georganiseerd of aangeboden. In geval van twijfel wordt een aanbod/ voorstel afgewezen.

3.7. Respect

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.

3.8. Problemen melden

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.

Alle medewerkers zijn bekend of worden bekend gemaakt met het Protocol Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en passen het hierin opgenomen 5-stappenplan toe.

4. DE OMGANG MET CLIËNTEN

4.1. Kwaliteit en gedrag

Het bestuur van SHM is aanspreekbaar op de kwaliteit en het gedrag van haar medewerkers. De organisatie zal signalen van medewerkers en cliënten 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.

De medewerker is niet onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen.

4.2. Beroepscode

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

4.3. 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 werkkring.

Kleding vormt een onderdeel van de professionele presentatie en de vertegenwoordiging van SHM. Het is van belang je hiervan bewust te zijn en kleding te dragen die passend is bij de situatie en de vereiste professionele uitstraling. Gezichtsbedekkende kleding wordt in de sociale omgeving die hoort bij het sociaal werk van SHM als niet passend beschouwd (tenzij dit gebeurt om gezondheidsredenen), noch bij medewerkers, noch bij cliënten.

4.4. 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. Dit geldt uiteraard ook voor minderjarigen. Ook mag hij/zij cliënten en/of diens naasten niet bij hen thuis ontvangen, tenzij hiervoor voorafgaande toestemming is gegeven door een daartoe bevoegde.

4.5. 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.

4.6. 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 coördinator van het taakveld. Daarbij kunnen ze hulp krijgen van een

vertrouwenscontactpersoon van SHM. Indien dit niet leidt tot oplossing van het probleem dan kan betrokkene zich wenden tot het bestuur of de klachtencommissie (adviescommissie). Zie hiervoor het protocol klachtenregeling.

4.7. Ongewenst gedrag van cliënten

Het wijkcentrum 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 de daarvoor aangewezen instantie (voor SHM: het Infopunt of de vertrouwenscontactpersoon) te melden en mogen verwachten dat de organisatie hen hiertegen beschermt. Normoverschrijdend gedrag kan onder omstandigheden leiden tot een bezoekverbod of het staken van de hulpverlening.

5. DE WERKRELATIE

5.1. De arbeidsrelatie

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

5.2. Gedrag op de werkvloer

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

5.3. Bedrijfseigendommen

De medewerker beheert eigendommen die door SHM aan hem zijn toevertrouwd zorgvuldig. Het is niet geoorloofd eigendommen van SHM zonder voorafgaande toestemming mee te nemen en te gebruiken voor andere doeleinden dan de eigen werkzaamheden. Bij beëindiging van het dienstverband/overeenkomst geeft de werknemer uiterlijk op de laatste werkdag - of op een nader afgesproken tijdstip - alle eigendommen van SHM (bijvoorbeeld sleutels, pasjes, telefoon en laptop) af aan het bestuur of diens vertegenwoordiger.

5.4. Telefoon, internet en email

Gebruiksmiddelen zoals het telefoon-, mail- en internetsysteem van SHM worden aan de medewerker beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik. Gebruik van deze bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden is toegestaan, mits gebruik binnen het redelijke blijft.

Het is niet toegestaan de bedrijfsmiddelen te gebruiken voor het bezoeken van internetsites met een pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, (seksueel) intimiderende of aanstootgevende inhoud.

5.5. 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 Vertrouwenscontactpersoon.

5.6. Sancties

Aanhoudende of ernstige klachten en/of misdragingen kunnen aanleiding zijn tot het nemen van maatregelen zoals het beëindigen van de samenwerking.

6. 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 (arbeids)relatie worden objectieve criteria gehanteerd en houden wij ons aan het vastgestelde vrijwilligersbeleid.
6. Wij letten op proportionaliteit en timing, onder andere als het gaat om het organiseren van bijzondere gelegenheden en het aanvaarden van geschenken van cliënten.
7. Wij respecteren eigendommen van anderen en gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen.
8. SHM 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 vertrouwenscontactpersoon 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.

Door ondertekening van deze gedragscode onderschrijft de medewerker de hierin opgenomen gedragsregels en verklaart zich daarnaar te zullen gedragen tijdens zijn activiteiten voor SHM.

De vrijwilliger

Naam:

Datum:

Handtekening:

De vertegenwoordiger van SHM

Naam:

Datum:

Handtekening: