

Gedragscode Sylta

1. Reikwijdte en doel van de gedragscode

Deze gedragscode beschrijft de gedragsnormen en de regels die gelden voor medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, bestuurder, leden van Raad van toezicht en Adviesraad. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van de organisatie en van de professionele houding van de medewerkers van de organisatie.

2. Doel

Het doel van deze gedragscode is het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, seksuele intimidatie en het bestrijden en voorkomen van discriminatie op grond van levensbeschouwing of leeftijd. Ook beogen we met de gedragscode het goede imago van onze organisatie te bewaken en te behouden.

In deze gedragscode is geen uitputtende opsomming van vormen van ongewenst gedrag opgenomen. Bij elke vorm van ongewenst of storend gedrag welke niet expliciet in de gedragscode worden genoemd, handelen we in de geest van de code.

3. Begripsbepaling

- *seksuele intimidatie*: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal, of fysiek gedrag.
- *agressie en geweld*: voorvallen waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de dienstverlening door Sylta. Hieronder valt ook pesten.
- *discriminatie*: elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op alle terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast.
- *levensbeschouwing*: een min of meer samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

4. Uitgangspunten gedragscode

De doelen die Sylta heeft gesteld nemen we als uitgangspunt voor de gedragscode:

A. Tevreden klanten

- Met een open, eerlijke en hartelijke houding treden wij onze cliënten¹ tegemoet.
- We stellen de cliënten centraal en helpen hen om de grip (weer) op het leven te krijgen.
- We maken gebruik van de ervaringsdeskundigheid van de cliënt.
- We gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid en regie van de cliënt voor zijn of haar leven.
- We praten (zoveel als mogelijk is) met de cliënt en alleen als het nodig is over de cliënt.
- We toetsen regelmatig of we de cliënt goed begrepen hebben en of de cliënt ons goed begrijpt en we sluiten aan bij de communicatieve vaardigheden van de cliënt.
- We vertonen geen aanstootgevend gedrag in houding, woord en kleding. De uiterlijke verzorging is representatief en wordt mede bepaald door de functie en werkring van de medewerker.

B. Toegankelijke ondersteuning

- Sylta is er voor alle kwetsbare mensen en hun netwerk, zoals ouders, verzorgers, gezinsleden, familie, vrienden, burens, vrijwilligers, lotgenoten en collega's.
- Aan onze dienstverlening zijn geen kosten verbonden.
- Medewerkers leggen huisbezoeken af indien de situatie van de cliënt hierom vraagt.
- We gaan respectvol met elkaar om en maken daarbij geen onderscheid naar: godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele voorkeur, leeftijd, lichamelijke kenmerken of culturele achtergrond.

C. Innovatieve kracht

- We verbeteren steeds de eigen deskundigheid, kwaliteit en werkwijze.
- Medewerkers hebben actuele kennis van de sociale kaart en van de wet- en regelgeving en blijven voortdurend alert op verbetering en uitbreiding van onze dienstverlening.

D. Heldere positionering

- Sylta is onafhankelijk van zorgaanbieders en andere instanties.
- We laten ons advies niet leiden door het besluit van een gemeente of het belang van een zorgaanbieder.
- We laten ons in het contact met cliënten en hun netwerk leiden door de gedragscode van Sylta en, indien van toepassing, door de gedragsregels en de beroepscode voor de eigen beroepsgroep.

¹ Lees ook burger, inwoner
Gedragscode Sylta

E. Samenwerken en verbinden

- We werken samen en stemmen onderling af.
- We signaleren ontwikkelingen en knelpunten op het vlak van zelfredzaamheid en participatie van 'kwetsbare' mensen. Deze knelpunten proberen we samen met andere organisaties weg te nemen.
- We verwijzen door naar andere organisaties en instanties zodra we merken dat de cliënt mogelijk anderszins andere ondersteuning nodig heeft dan wij kunnen bieden.

F. Werkrelatie

- We gaan integer om met vertrouwelijke gegevens en persoonlijke informatie.
- We zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen ons ter kennis is gekomen en waarvan we weten of redelijkerwijs behoren te weten dat het van vertrouwelijk aard is. Deze plicht vervalt niet door beëindiging van het arbeidscontract of het vrijwilligerschap.
- We nemen geen financiële vergoeding of waardevolle cadeaus aan van cliënten of hun netwerk. Elke andere blijk van waardering of voordelen verkregen van de cliënt melden we bij onze leidinggevende. Dit geldt ook voor voordelen die voortkomen uit zakelijke relaties: die dienen in beginsel toe te vallen aan de werkgever en niet aan de individuele werknemer.
- Het is niet toegestaan een seksuele of anderszins affectieve relatie aan te gaan met een cliënt waarmee een hulpverleningsrelatie bestaat. Als een medewerker of vrijwilliger een familierelatie of een vertrouwensrelatie heeft met een cliënt dan meldt hij of zij dit bij zijn of haar leidinggevende.
- We gaan zorgvuldig en respectvol om met de eigendommen van de cliënt.
- Bij het aangaan, wijzigen of beëindigen van de arbeidsrelatie worden objectieve criteria gehanteerd.
- Nevenactiviteiten van medewerkers mogen niet in strijd zijn met de organisatiebelangen van Sylta. Voordat men begint aan nevenactiviteiten, of aan het dienstverband, bespreekt de medewerker de nevenactiviteiten met de leidinggevende.
- Ook gaat de medewerker zorgvuldig om met de eigendommen die door Sylta aan hem/haar zijn toevertrouwd. Het is niet geoorloofd eigendommen van de organisatie zonder voorafgaande toestemming mee te nemen en te gebruiken voor andere dan de eigen werkzaamheden. Bij beëindiging van het dienstverband geeft de werknemer alle eigendommen van de werkgever terug aan leidinggevende.
- Telefoon, e-mail- en internet wordt aan de medewerker beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik. Deze bedrijfsmiddelen zijn voor privédoeleinden beperkt toegestaan. Voor al het gebruik geldt dat de informatie en reputatie van de organisatie gewaarborgd blijft. De medewerker wordt geacht om zorgvuldig en professioneel om te gaan met het opzoeken en/of verspreiden van informatie via internet en social media, hierbij in acht nemend de privacy van de cliënten en de veiligheid van de organisatie (denk aan virussen, datalekken).

G. Kwaliteitsbeleid

- We volgen de werkwijzen zoals vastgelegd in de procedures en werkinstructies rond de primaire processen.
- Bij ongewenst gedrag van cliënten en anderen handelen we volgens de protocollen die daarvoor door de organisatie zijn opgesteld.
- We geven de cliënt op diens verzoek inzage in het eigen dossier.
- We zijn objectief in onze verslaglegging aan de cliënt.
- We waarborgen de rechten van de cliënt en houden ons aan het privacyreglement (website).
- We reflecteren op ons eigen handelen en dat van collega's, we staan open voor feedback. Doordat we signalen van onze collega's en cliënten serieus nemen en we transparant zijn in ons handelen dragen we verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van onze dienstverlening.
- We erkennen gemaakte fouten en streven naar verbetering.
- We zijn transparant in onze werkzaamheden en kunnen verantwoorden waarom we iets doen of juist niet doen.
- Bij niet naleven van de gedragscode door medewerkers en vrijwilligers van Sylta zullen de sancties in werking treden zoals in de CAO's beschreven. Vrijwilligers vallen buiten de CAO maar daarvoor zijn afspraken opgesteld in de vrijwilligersovereenkomsten.

5. Melden van een probleem of klacht

We vinden het belangrijk dat situaties die in strijd zijn met deze gedragscode bespreekbaar worden gemaakt. Iedereen (cliënt, medewerker, vrijwilliger, klant, relatie) die een dergelijke situatie waarneemt kan dit aan de orde stellen en de ander aanspreken op diens gedrag. In eerste instantie ligt het voor de hand het ongewenste gedrag met de betrokkene zelf te bespreken en met de leidinggevende (of, als het de leidinggevende betreft, bij de Raad van Bestuur of de vertrouwenspersoon). De leidinggevende bespreekt het afwijken van de gedragscode met de betreffende medewerker. Als geen gewenst resultaat optreedt bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de leidinggevende of bestuurder. Deze handelt de binnengekomen klacht af via de hiertoe bestaan de klachtenregelingen. De cliëntvertrouwenspersoon (website) biedt opvang, begeleiding en ondersteuning aan klager bij de afhandeling van een klacht over dienstverlening of over een ongewenst omgangsvorm.