

GEDRAGSCODE ZZP-ers, medewerkers en cliënten van Syncope Hulpverlening

Medewerkers en ZZP-ers werkend voor of opdrachtnemer van Syncope Hulpverlening en cliënten van Syncope Hulpverlening dienen zich te gedragen volgens de gedragscode die is vastgesteld door Syncope Hulpverlening te Winschoten.

Dit geldt voor alle activiteiten en vormen van begeleiding, zorg en dienstverlening die worden aangeboden binnen en buiten de muren van Syncope. Het doel van deze gedragscode is dat iedereen, medewerker, cliënt of ieder ander die in ruimste zin des woords betrokken is bij de werkrelatie, zich veilig kan voelen en geen belemmering zal hebben bij de werkzaamheden. Daarnaast heeft het als doel: Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit
- Respect
- Loyaliteit

Reikwijdte:

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

Gedragscode:

Respect en gelijkwaardigheid, Syncope vindt het belangrijk dat haar 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.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Syncope Hulpverlening. 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 beëindiging van de overeenkomst (zzp-er) of beëindiging van de zorgovereenkomst (cliënt). Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Syncope 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.

-De medewerker of ZZP-er behandelt de cliënt op een respectvolle manier en houdt rekening met de cliënt. Syncope tolereert geen enkele vorm van seksuele intimidatie, agressie, discriminatie of ander ongewenst gedrag op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid of burgerlijke staat. De medewerker of ZZP-er accepteert geen agressieve gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.

-Roken van medewerker of ZZP-er is niet toegestaan tijdens het uitvoeren van werkzaamheden voor Syncope. Tevens is het gebruik van alcohol en drugs niet toegestaan, ook niet voorafgaand aan werkzaamheden voor Syncope.

-Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt niet worden betreden.

-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 of e-mails.

-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

-Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich passend kleden, representatief voor de functie. De medewerker of ZZP-er wordt gezien als het visitekaartje van Syncope. Het is niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen, hierbij rekening houdend met de norm van de cliënt.

- De medewerker of ZZP-er respecteert de eigendommen van de cliënten en gaat met alle zorgvuldigheid om met eigendommen van anderen.

- Diefstal is te allen tijde niet toegestaan en naast persoonlijke sancties zal hier tevens aangifte bij de politie van gedaan worden. Medewerkers/ZZP-ers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag in welke vorm dan ook, zijn verplicht dit te melden bij Syncope. Syncope zal elke klacht met de benodigde discretie behandelen en streng maar rechtvaardig handelen om verdere escalatie te voorkomen. Meldingen die binnenkomen met betrekking tot overtreding van deze gedragsregels kunnen leiden tot maatregelen die in verhouding staan tot de overtreding die is gemaakt.

Stoppen van zorg:

Wanneer een medewerker van Syncope Hulpverlening 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/einde overeenkomst 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 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 op andere attenties aan te nemen dat meer dan €25,- waard is. Onder de €25,- mag de medewerker de gift zelf houden. De medewerker meldt op kantoor dat hij/zij een gift heeft ontvangen en van wie.

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. De app met het stappenplan wordt door de medewerkers geïnstalleerd op de werktelefoon ter ondersteuning.

Klachtenbehandeling:

Mochten 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 de klacht te bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de NVPA. Cliënten kunnen de klacht indienen via klachten@nvpa.org, dit kan via een klachtenformulier dat aan cliënten wordt overhandigd bij de intake, deze is ook te downloaden op de site van de NVPA, of per brief. Per post kan de klacht worden gestuurd naar het secretariaat van de NVPA **Losplaats 14b, 5404 NJ Uden**. De klacht wordt dan, met toestemming van de cliënt doorgestuurd naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen.

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 de directeur van Syncope.

Mochten familieleden of andere relaties van de cliënt klachten hebben, dan geldt dezelfde werkwijze als hierboven aangegeven.

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 Syncope Hulpverlening het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.