

Gedragskader SWZ zorg “zo gaan we met elkaar om”.

Inleiding

We doen het samen

Samen zorgen we ervoor dat SWZ een plek is waar iedereen zich welkom en veilig voelt. Dit gedragskader is bedoeld voor alle betrokkenen bij SWZ zorg: cliënten, verwanten, medewerkers, bezoekers, vrijwilligers en leveranciers. Het is van toepassing op iedereen die deel uitmaakt van of samenwerkt met onze organisatie.

Een gedragskader helpt om:

- Kwaliteit te waarborgen
- Veiligheid te bevorderen
- Professionaliteit te ondersteunen
- Samenwerking te versterken
- Vertrouwen op te bouwen

Dit gedragskader beschrijft de fundamentele principes en gedragsregels die we van elkaar mogen verwachten. Het is een leidraad voor het dagelijks handelen zodat we gezamenlijk een veilige en respectvolle omgeving kunnen creëren.

Onze kernwaarden vakmanschap, vertrouwen en verbinding zijn de basis voor dit kader. We geven aan wat we belangrijk vinden in ieders gedrag. In de bijlagen lees je welke stappen je kunt zetten als je te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag of als iets niet loopt zoals we willen en verwachten.

1. Professionaliteit en Kwaliteit

1.1 Deskundigheid en vakmanschap

- We houden onze kennis en vaardigheden actueel en blijven ons ontwikkelen.
- We handelen volgens de meest recente professionele standaarden en richtlijnen.
- We kennen onze grenzen en vragen om hulp of verwijzen door als dat nodig is.

1.2 Verantwoordelijkheid

- We nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen.
- We leggen relevante informatie vast, passend bij onze rol.
- We melden incidenten, (bijna-) fouten zodat we ervan kunnen leren.
- We leren van fouten en staan open voor reflectie en verbetering.

2. Bejegening en Respect

2.1 Respectvolle omgang

- We behandelen elkaar met respect, waardigheid en oprechte aandacht.
- We houden rekening met de privacy en de persoonlijke ruimte van ieder individu.
- We communiceren open, duidelijk en afgestemd op ieders behoeften.
- We gaan gelijkwaardig met elkaar om, vanuit wederzijds vertrouwen.
- We praten met elkaar, in plaats van over elkaar.
- We tolereren geen pestgedrag of andere vormen van uitsluiting of intimidatie.

2.2 Diversiteit en inclusie

- We erkennen en respecteren verschillen in cultuur, religie, achtergrond, overtuiging, leeftijd, gender en geaardheid. Van medewerkers verwachten we dat zij zorg verlenen aan alle cliënten.
- We streven naar een inclusieve omgeving waarin iedereen zich gezien en geaccepteerd voelt.
- Discriminatie in welke vorm dan ook is onacceptabel.

3. Samenwerking en communicatie

3.1 Samen werken

- We werken constructief samen met elkaar, met cliënten en hun naasten, collega's en andere betrokkenen.
- We zetten ons in voor 'een dag die ertoe doet'.
- We denken in mogelijkheden en dragen actief bij aan oplossingen.
- We delen relevante informatie tijdig en zorgvuldig.
- We geven en ontvangen feedback met respect, gericht op groei en verbetering.
- We respecteren gemaakte afspraken en elkaars grenzen.
- We bespreken zorgen en signalen in een veilige setting.
- Ongewenst gedrag zoals intimidatie, grensoverschrijdend gedrag, bedreiging of diefstal wordt niet getolereerd.

3.2 Communicatie

- We communiceren professioneel, open en met respect.
- We zijn transparant over ons handelen en keuzes die we maken.
- We bewaken vertrouwelijkheid en gaan zorgvuldig om met informatie.

4. Veiligheid en hygiëne

4.1 Veiligheid

- We dragen actief bij aan een veilige omgeving voor iedereen
- We signaleren en melden (mogelijke) onveilige situaties
- We volgen veiligheidsrichtlijnen en -protocollen zorgvuldig op.
- We nemen preventieve maatregelen om risico's en incidenten te voorkomen

4.2 Hygiëne

- We zorgen samen voor een schone, verzorgde en hygiënische omgeving.
- We houden rekening met persoonlijke hygiëne en passende kleding in de context waarin we ons bevinden
- We dragen zorg voor een opgeruimde, toegankelijke en veilige leef- en werkomgeving.

5. Vertrouwelijkheid en integriteit

5.1 Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- We gaan zorgvuldig en respectvol om met persoonlijke informatie van anderen.
- We delen alleen informatie met toestemming of als dit noodzakelijk is volgens geldende afspraken of wet- en regelgeving.
- We bewaken vertrouwelijkheid in alle contacten en communicatie.
- We doen wat juist is, ook als niemand kijkt

5.2 Bescherming van melders

- Iedereen die iets ziet of meemaakt dat niet klopt, moet zich veilig voelen om dat te melden.
- We nemen meldingen serieus en zorgen voor vertrouwelijke behandeling.
- De melder wordt beschermd tegen mogelijke negatieve gevolgen.
- Voor meldingen zijn duidelijke routes beschikbaar: medewerkers en vrijwilligers kunnen terecht bij (achtereenvolgens) een leidinggevende, vertrouwenspersoon of via een klachtenregeling. Voor cliënten en verwanten zijn er eveneens toegankelijke meldpunten en ondersteuning. Leveranciers kunnen contact opnemen met hun opdrachtgever binnen SWZ.

5.3 Belangenverstrengeling

- We vermijden situaties waarin persoonlijke belangen kunnen botsen met professionele of organisatorische belangen.
- We accepteren geen ongepaste giften of voordelen
- We scheiden professionele en persoonlijke relaties

6. Duurzaamheid en milieu

- We gaan bewust en verantwoord om met energie, materialen en hulpbronnen
- We beperken afval en scheiden het volgens de geldende richtlijnen
- Wij stimuleren duurzame alternatieven waar mogelijk en inspireren elkaar om bewust te handelen
- We zorgen samen voor een leefomgeving die gezond en toekomstgericht is.

7. Naleving en handhaving

7.1 Verantwoordelijkheid

- Iedereen die bij SWZ betrokken is, is verantwoordelijk voor het naleven van dit gedragskader
- We geven naar elkaar het goede voorbeeld en spreken elkaar respectvol aan als dit nodig is.
- Als je twijfelt over wat juist is of ergens mee zit, kun je terecht bij iemand die je vertrouwt, zoals een leidinggevende, contactpersoon, vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

7.2 Melden en opvolging

- Als je grensoverschrijdend gedrag of onveiligheid ervaart of ziet, kun je dit melden.
- Meldingen worden serieus genomen en zorgvuldig opgevolgd.
- Er zijn duidelijke routes per doelgroep:
 - Medewerkers en vrijwilligers: via leidinggevende, vertrouwenspersoon of klachtenregeling.
 - Cliënten en verwanten: via begeleider, cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.
 - Leveranciers: via hun contactpersoon of opdrachtgever binnen SWZ (bijvoorbeeld een manager of directeur).
- De melder wordt beschermd en krijgt ondersteuning bij het proces.

7.3 Handhaving

- Als iemand het gedragskader niet naleeft, kunnen passende maatregelen worden genomen.
- De aard van de maatregel hangt af van de situatie, de ernst en wie betrokken is.
- Bij medewerkers kan niet naleven leiden tot een waarschuwing, aanvullende begeleiding of, in ernstige gevallen, arbeidsrechtelijke stappen.
- In andere situaties wordt gezocht naar een passende oplossing in overleg met de betrokkenen.

Tot slot

Dit gedragskader wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgewerkt. Iedere betrokkene ontvangt een versie die past bij zijn of haar rol. Heb je vragen of is iets niet duidelijk, vraag gerust om hulp.

Bijlagen

Bijlage 1: Grensoverschrijdend gedrag

Bijlage 2: Wat als we het gedragskader niet naleven?

Bijlage 3: Meer weten?

Bijlage 1 Grensoverschrijdend gedrag



We verwachten dat iedereen grensoverschrijdend gedrag meldt en actie onderneemt als ze het waarnemen.

Grensoverschrijdend gedrag kan verschillende vormen aannemen:

- Discriminatie (bijvoorbeeld op grond van afkomst, leeftijd of seksuele gerichtheid);
- Pesten (bijvoorbeeld buitensluiten of vernederen);
- Intimidatie (bijvoorbeeld schelden of bedreigen);
- Seksuele intimidatie (bijvoorbeeld ongewenste aanrakingen of opmerkingen, aanranding of verkrachting);
- Lichamelijke agressie (bijvoorbeeld slaan of schoppen).

Hoe pakken we grensoverschrijdend gedrag aan?

We kiezen een benadering die bewezen effectief is. We volgen daarom dit stappenplan:

Stap 1 Meld grensoverschrijdend gedrag. Dit kan bij een vertrouwenspersoon, leidinggevende of iemand anders zijn dit je vertrouwt.

Stap 2 Spreek degene aan op hun gedrag, op een liefst rustige en respectvolle manier.

Stap 3 Steun degene die te maken heeft met grensoverschrijdend gedrag. Bespreek samen wat kan helpen om het ongewenste gedrag te stoppen.

Stap 4 Doe niet mee en moedig ook anderen aan om niet mee te doen.

Stap 5 Zoek steun bij anderen: Hoe meer mensen het ongewenste gedrag afkeuren, hoe sneller het stopt.

Stap 6 Benadruk de positieve kanten van degene te maken heeft met grensoverschrijdend gedrag om het zelfvertrouwen te versterken.

Stap 7 Bespreek ongewenst gedrag regelmatig in vergaderingen zoek met elkaar zo nodig naar oplossingen.

Stap 8 Als het ongewenste gedrag aanhoudt, kan een gesprek met een vertrouwenspersoon of mediator helpen om het probleem op te lossen. Kijk naar de mogelijkheden die in de klachtenregeling vermeld staan.

Door deze stappen te volgen, kunnen we met elkaar bijdragen aan een inclusieve, veilige en respectvolle omgeving waarin grensoverschrijdend gedrag geen plaats heeft.

Bijlage 2

Wat als we het gedragskader niet naleven?

Bij SWZ vinden we het belangrijk dat iedereen zich aan het gedragskader houdt. Als dat niet gebeurt, ga dan met diegene in gesprek. Lukt dit niet, blijft het bestaan of gaat het om ernstige dingen dan zijn er verschillende vervolgstappen en mogelijk consequenties. We moeten dit doen om voor iedereen een veilige en prettige omgeving te behouden.

Mensen die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag van een ander spreken daar in principe eerst de ander op aan. Je gaat na of je beeld klopt en/of er goede afspraken te maken zijn. Kan of durf je dit gesprek niet te voeren, dan kun je een collega, clusterleider of leidinggevende of vertrouwenspersoon vragen om bij het gesprek te ondersteunen.

Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden.

Het goede gesprek

In het gedragskader staat wat we van iedereen verwachten hoe we ons gedragen en hoe we met elkaar omgaan. Overal zijn een of twee voorbeelden gegeven. Niet alles is tot in het detail beschreven, want dat is onmogelijk. Daarom is het belangrijk om gesprekken te voeren over het gedragskader en de normen. In overleggen, in persoonlijk plan gesprekken, in huiskamergesprekken etc.

Help elkaar

Zie je om je heen gedrag dat volgens jou niet past, ga erover in gesprek. Eerst met de persoon in kwestie. Ben je daar niet goed toe in staat of heeft dat gesprek niet het gewenste effect, val dan terug op de leidinggevende of vertrouwenspersoon.

Wat als je je niet aan het gedragskader houdt?

De route die gevolgd wordt is afhankelijk van de aard van het afwijkende gedrag

Persoonlijk gesprek

Als je je niet aan het gedragskader houdt, is er een gesprek met een collega/beleideur of leidinggevende. In dit gesprek wordt gekeken naar het gedrag, het effect en wat er anders kan of moet.

Het vervolg

Hebben deze afspraken onvoldoende effect, dan volgt een traject van formele waarschuwingen en sancties.

Wanneer er sprake is van (het vermoeden van) een strafbaar feit

Is het ongewenste gedrag zodanig van aard dat er sprake is van (het vermoeden van) een strafbaar feit, dan zal daar door de leidinggevende aangifte van gedaan worden.

Onderzoek

Afhankelijk van de aard van het ongewenste gedrag kan er onderzoek worden gedaan. Je wordt hier over geïnformeerd door de leidinggevende.

Waarschuwing

Als je gedrag na het gesprek niet verandert, krijg je een mondelinge waarschuwing. Dit is een serieus signaal dat je gedrag moet verbeteren en je het gedragskader moet naleven.

Mocht het dan nogmaals voorkomen dan volgt een schriftelijke waarschuwing.

Voorbeeld: Als je foto's van medewerkers of cliënten blijft plaatsen op social media zonder toestemming, krijg je een waarschuwing dat dit moet stoppen.

Maatregelen

Als je na een waarschuwing nog steeds het gedragskader niet naleeft, volgen er strengere maatregelen. Dit kan betekenen dat je bepaalde privileges verliest.

Voorbeeld: Als je ondanks waarschuwingen blijft zorgen voor een onveilige omgeving, mag je tijdelijk niet deelnemen aan bepaalde activiteiten of niet alleen werken.

Mogelijke maatregelen zijn: berisping, ontslag (voorwaardelijk of op staande voet) en/of aangifte doen. De maatregel hangt samen met de aard en ernst van de overtreding.

De raad van bestuur kan gemotiveerd afwijken van deze escalatieprocedure.

Wat als je vindt dat je niet correct behandeld bent?

Als je van mening bent dat je niet correct behandeld bent en je bent niet in staat om dit onderling op te lossen, kun je volgens de klachtenregeling een klacht indienen. SWZ Zorg heeft vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen aan wie je problemen in vertrouwen kunt melden.

Bijlage 3

Meer weten?

Bij SWZ zorg is er over een aantal onderwerpen in het handboek meer informatie te vinden:

- Alcohol & drugs medewerkers
- Algemene voorwaarden
- Attentieregeling
- Beleid beloning, vergoeding van onkosten, aannemen van geschenken en uitnodigingen voor de Raad van Bestuur van SWZ
- (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties
- Conflictregeling Raad van Bestuur en Raad van Toezicht
- Ethiek en het aanvragen van een moreel beraad
- Gedragskader voor gebruik Social Media
- Handvatten bij opvang en communicatie in geval van seksueel misbruik of intimidatie
- Huisregels SWZ
- Hygiënecode
- Klachtenregeling cliënten en medewerkers
- Klokkenluidersregeling
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Omgaan met agressie en geweld
- Privacy en informatieveiligheid SWZ
- Seksueel misbruik en intimidatie
- Veilig omgaan met informatie en bedrijfsmiddelen
- Wet Zorg en Dwang