

Gedragcode



Titel document	Gedragcode Punt Weerbaarheid
Datum vaststelling	November 2017
Datum wijziging	November 2017
Datum wijziging	November 2017
Datum evaluatie	September 2018
Versie	1.1
Auteur	Rob van Weert
Documentverantwoordelijke	Rob van Weert
Doel	Code die kader biedt aan (tijdelijke en ingehuurde) medewerkers van Punt Weerbaarheid waarbinnen zij hun professionele en functionele relatie met, bejegening van en gedrag naar de cliënt, collega's en derden dienen vorm te geven.
Betrokkenen	Alle (tijdelijke en ingehuurde) medewerkers, samenwerkingspartners, stagiaires en vrijwilligers.
Gerelateerde documenten	Dit document is onderdeel van het Kwaliteitshandboek Punt Weerbaarheid , samen met de Algemene Voorwaarden Punt Weerbaarheid, Klachtenreglement Punt Weerbaarheid en Privacyreglement Punt Weerbaarheid.
Wijzigingen t.o.v. versie 1.1	Geen

Inhoudsopgave

Deel A: Toelichting	4
1.0 Inleiding	4
2.0 Preamble.....	5
2.1 Definities	5
3.0 Procedurevoorschriften.....	5
3.1 Meldingsprocedure	5
Deel B : Code	6
1.0 Uitgangspunten	6
2.0 Gewenste gedragingen.....	7
2.1 Fatsoensnormen.....	7
2.2 Morele normen	7
2.3 Hulpverleningsnormen.....	7
2.4 Overige verantwoordelijkheden	8
3.1 Gebruik van drogerende en/of verslavende middelen.....	8
3.2 Commercieel gedrag	8
3.3 Agressief gedrag: verbaal en fysiek geweld	9
3.4 Seksuele intimidatie en seksueel misbruik	9
4.0 Overige bepalingen.....	9

Deel A: Toelichting

1.0 Inleiding

Punt Weerbaarheid helpt jeugdigen en volwassenen bij het vergroten van zelfvertrouwen en het weerbaar maken van mensen in de breedste zin van het woord. Punt Weerbaarheid doet dat respectvol, effectief en kundig. Snel of met lange adem, zoveel als nodig om zelf weer verder te kunnen.

Dat doet Punt Weerbaarheid mét mensen (ingehuurde medewerkers of samenwerkingspartners) en vóór mensen (haar cliënten). Wat ons allen bindt is ons mens-zijn, wat het verschil maakt is de relatie: medewerker/jeugdige, medewerker/ouder.

Echter al deze mensen streven naar welzijn en geluk en al deze mensen brengen hun eigen beelden en ervaringen met zorg en opvoeding met zich mee.

Punt Weerbaarheid hecht aan respect hebben voor diversiteit, voor communicatie en afstemming zowel met cliënten als met collega's over hun levensverhaal, waarden, identiteit, passie, zingeving en ethische reflectie. Deze mensvisie is richtinggevend voor de praktijk, voor zowel het behandel als het sociaal beleid en geeft vorm en inhoud aan het gezicht van Punt Weerbaarheid naar binnen en naar buiten.

Van haar collega's, stagiaires en vrijwilligers verwacht Punt Weerbaarheid dat zij zich committeren aan haar missie en mensvisie vanuit de overtuiging dat dit de kwaliteit van ons werk ten goede komt.

De kernbegrippen van professioneel handelen in de jeugdzorg zijn verbonden met de kernwaarden van Punt Weerbaarheid: **verbinden, vertrouwen en vakmanschap** en krijgen binnen het werk vorm in de drieslag: alliantie (verbinding met ouders, jeugdigen en hun netwerk), bejegening (vanuit vertrouwen omgaan met cliënten, collega's en ketenpartners) en professioneel (gevoed door relevante kennis, ervaring en reflectie).

De zorg voor jeugd vraagt vakmanschap en samenwerking, met jongeren, hun (pleeg)ouders/verzorgers, met hun netwerk, met collega's, met leidinggevenden, met ketenpartners, klanten etc. De zorg voor jeugd is niet eenvoudig, het betekent om kunnen gaan met (ethische) dilemma's, intercollegiaal overleg, vertrouwen, reflectie en een open aanspreek- en feedbackcultuur.

Waar echter wordt samengewerkt is het van belang afstemming te hebben over een gemeenschappelijk kader waarbinnen we ons gedragen en waarop wij aanspreekbaar zijn. Het ultieme kader voor alle gedragingen naar jeugdigen wordt gevormd door het internationale Verdrag inzake Rechten van het Kind (www.defenceforchildren.nl)

Daarnaast vormt deze Gedragscode het meest basale voorschrijvende kader voor alle medewerkers van Punt Weerbaarheid en beoogd houvast te bieden voor het bevorderen van hun professionele en functionele relatie met, bejegening van en gedrag naar de cliënt, collega's en derden.

2.0 Preambule

De gedragscode van Punt Weerbaarheid vormt de leidraad voor alle (tijdelijke en ingehuurde) medewerkers en gaat vooral uit van het bevorderen van gewenste gedragingen, die een bijdrage leveren aan een functionele hulpverleningsrelatie met de cliënt en een functionele collegiale samenwerking tussen medewerkers onderling en medewerkers en derden. Om dergelijk gedrag te bereiken geeft Punt Weerbaarheid in deze gedragscode ook expliciet vormen van niet-functioneel of ontoelaatbaar gedrag aan.

Als zodanig kan deze gedragscode dan ook worden gezien als middel ter bescherming van de cliënt en de medewerker. Een gedragscode is overigens een levend document dat zich, in dialoog tussen medewerkers en cliënten en tussen medewerkers onderling verder kan ontwikkelen. Naast deze gedragscode blijven in (arbeids-)overeenkomsten en beroepscodes opgenomen (integriteits-)bepalingen waaraan medewerkers zich hebben gecommitteerd onverlet van toepassing.

In geval van ongewenst gedrag van een medewerker kan een cliënt een beroep doen op de **klachtenregeling cliënten** van Punt Weerbaarheid.

2.1 Definities

Met cliënt bedoelen we de jeugdige en in het verlengde daarvan de (pleeg)ouders of verzorgers.

Met medewerkers worden in deze gedragscode bedoeld: medewerkers die op enigerlei basis binnen Punt Weerbaarheid werkzaam zijn.

Waar in de tekst expliciet wordt verwezen naar hulpverleners, worden ook begeleiders of andere medewerkers uit het hulpverlenings-/primaire proces bedoeld. Hieruit vloeit voort dat waar in deze tekst wordt gesproken van een hulpverleningsrelatie tevens de begeleidings- en verzorgingsrelatie wordt bedoeld.

3.0 Procedurevoorschriften

3.1 Meldingsprocedure

- Voor alle medewerkers geldt een meldingsplicht van het niet naleven van de bepalingen van deze gedragscode door medewerkers.
- Een melding wordt schriftelijk of mondeling gedaan en kan komen van: een cliënt, een medewerker of derde.
- Klachten over of signalen van het niet naleven van de gedragscode door een medewerker moeten worden gemeld bij de verantwoordelijke van Punt Weerbaarheid.

Deel B : Code

1.0 Uitgangspunten

Artikel 1

Punt Weerbaarheid maakt geen onderscheid van welke aard ook ten aanzien van ras, huidskleur, geslacht, taal, godsdienst, politieke- of andere overtuiging, nationale- of sociale afkomst, eigendom, geboorte- of andere status.

Artikel 2

De medewerker wordt geacht zich te committeren en een bijdrage te leveren aan de missie van Punt Weerbaarheid en zich in zijn handelen naar cliënten, collega's en derden te laten leiden door de visie en kernwaarden van Punt Weerbaarheid: verbinden, vertrouwen en vakmanschap.

Artikel 3

De medewerker wordt geacht onderscheid te kunnen maken tussen professionele, functionele en niet-functionele gedragingen zowel in contact met cliënten als met collega's en derden.

Hij¹ beseft voortdurend dat de aan zijn zorg toevertrouwde cliënten zich in een afhankelijke positie ten opzichte van de medewerker bevinden. De medewerker houdt hier bij de uitvoering van zijn taak rekening mee.

Toelichting:

Een professionele c.q. functionele relatie van de medewerker met de cliënt, collega of derden voldoet aan de volgende criteria:

- *Het handelen van de medewerker is doelgericht, gecontroleerd en gedisciplineerd, op basis van erkende hulpverleningsinzichten en afgesproken richtlijnen.*
- *Het handelen van medewerker is cliëntgericht: de vraag van de cliënt en zijn sociale context staan centraal.*
- *De medewerker handelt professioneel en zelfbewust, hij is zich bewust van zijn gedrag, staat open voor feedback van cliënten en collega's, voor ontwikkeling en innovatie.*
- *Het handelen is systematisch en procesmatig, stap voor stap op basis van vooraf geplande hulpverleningsdoelen.*
- *De medewerker is transparant en integer in zijn handelen; wat hij doet is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevenden. Het vertrouwelijke karakter van de relatie tussen medewerker en cliënt mag niet in de weg staan dat de relatie en de hulp overdraagbaar zijn naar collega's. Dit moet voor de cliënt duidelijk zijn.*

Contacten die niet aan een van bovengenoemde voorwaarden voldoen worden binnen het kader van de hulpverlening als niet-functioneel beschouwd.

Artikel 4

De Nederlandse wetgeving is altijd van toepassing en de medewerker wordt geacht de relevante bepalingen ook in de arbeidssituatie na te leven. Bij het vermoeden van een strafbaar feit door derden dient de leidinggevende te worden geïnformeerd, waarna in overleg met de raad van bestuur of een daartoe gemandateerde manager aangifte kan worden gedaan. (politie, inspectie, e.a.). Vanzelfsprekend kan een medewerker ook zelf beslissen om aangifte te doen of een melding/klacht in te dienen, echter, alleen indien hij / zij zelf slachtoffer is en dan niet namens Punt Weerbaarheid of de cliënt.

¹ Overal waar 'hij' staat moet hij/zij gelezen worden
Gedragscode Punt Weerbaarheid
Versie 1.1

2.0 Gewenste gedragingen

2.1 Fatsoensnormen

Artikel 5

De medewerker zal zich in gedrag, voorkomen en handelen zodanig presenteren dat recht wordt gedaan aan het uitgangspunt van een respectvolle benadering van cliënten, collega's en derden. Medewerkers en cliënten hebben het recht elkaar op hun omgangsvormen aan te spreken indien de fatsoensnormen worden veronachtzaamd.

Het is de taak van de medewerkers een evenwicht te vinden tussen de verschillende (door religie of cultuur bepaalde) fatsoensnormen.

Toelichting:

Onder fatsoensnormen worden de geschreven en ongeschreven gedragsregels verstaan, die bijdragen aan voor iedereen herkenbare en voorspelbare omgangsvormen (de manier waarop men met elkaar omgaat). De medewerkers hebben daarin expliciet een voorbeeldfunctie naar de cliënt. Met deze omgangsvormen wordt een veilig en open pedagogisch leef- en werkklimaat binnen de instelling beoogd,

2.2 Morele normen

Artikel 6

De medewerker handelt op basis van respect voor de emotionele, culturele en fysieke integriteit van de cliënten, collega's en derden. Ieder gedrag van een medewerker dat de ander in zijn of haar integriteit aantast is verboden en wordt als ongewenst gedrag beschouwd. Medewerkers en cliënten kunnen elkaar aanspreken bij veronachtzaming hiervan zonder dat daarmee het wederzijds respect en een ieders gelijkwaardigheid teniet wordt gedaan.

2.3 Hulpverleningsnormen

Artikel 7

De medewerker handelt binnen het kader van het Punt Weerbaarheid beleid, hetgeen onder andere tot uiting komt in de gehanteerde methodieken en het individuele hulpverleningsplan voor de cliënt.

Artikel 8

De medewerker laat zich bij de hulpverlening leiden door gedragsregels zoals die gelden in het kader van het instellingsbeleid voor de eigen beroepsgroep en door de eventuele eigen beroepscode.

Artikel 9

Binnen het kader van het beleid houdt de medewerker zich bij de hulpverlening aan door de beroepsgroep als zodanig erkende vormen en methoden van hulpverlening. De medewerker past die toe voor zover hij daartoe bevoegd en opgeleid is.

Artikel 10

De medewerker bewaakt en geeft uitvoering aan het **privacyreglement** van Punt Weerbaarheid; hij is verplicht tot geheimhouding van hetgeen uit hoofde van de functie ter kennis komt, voor zover die verplichting vanzelfsprekend wordt geacht of nadrukkelijk wordt opgelegd. Uitzondering vormt functioneel overleg met collega's en leidinggevend. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband. Deze geheimhoudingsplicht is verder uitgewerkt in het Punt Weerbaarheid reglement **protocol cliëntdossiervoering**.

Artikel 11

Het is de medewerker niet toegestaan om cliënten uit te nodigen c.q. mee te nemen naar de eigen thuissituatie.

Toelichting:

De hulpverleningsnormen zijn direct gerelateerd aan het beleid, de toegepaste methodiek en de betreffende hulpverleningsplannen, de ethiek binnen de beroepsgroep en de maatschappelijke normen. Op basis daarvan bestaat in de relatie tussen medewerker en cliënt ruimte voor gedragingen die door de cliënt positief, dan wel negatief ervaren worden. Beiden zijn acceptabel, zolang deze gedragingen functioneel zijn binnen de betreffende hulpverlening. Tevens wordt verondersteld dat medewerkers voldoende inhoudelijke ondersteuning vragen en krijgen in dit voortdurende proces van wikken en wegen in de gedragingen jegens cliënten.

2.4 Overige verantwoordelijkheden

Artikel 12

De medewerker is mede verantwoordelijk voor de inrichting van de verblijfsruimtes. Hij spant zich ervoor in dat deze veilig en hygiënisch zijn.

Artikel 13

Ambulant hulpverleners van Punt Weerbaarheid zijn op de hoogte van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid bij huisbezoeken. Voor de ambulant hulpverleners zijn de documenten *Checklist Agressie Risico*, *Inschatting Huisbezoek* en *Tips voor Huisbezoek* beschikbaar.

3.0 Ongewenste gedragingen

3.1 Gebruik van drogerende en/of verslavende middelen

Artikel 14.1

Het is de medewerker niet toegestaan om tijdens werktijden alcohol en/of drugs te gebruiken dan wel onder invloed daarvan te zijn. Medewerkers dienen zich te allen tijden bewust te zijn van hun voorbeeldfunctie.

3.2 Commercieel gedrag

Artikel 15

De medewerker gaat niet in op en neemt zelf geen initiatief tot commerciële gedragingen jegens een cliënt of derden.

Toelichting:

Voorbeelden van grensoverschrijdend commercieel gedrag zijn onder meer handeltjes met cliënten, cliënten klussen laten doen voor de medewerker, als medewerker klussen doen voor een cliënt, het aannemen van geschenken/giften van cliënten en/of steekpenningen van leveranciers.

Deze opsomming is niet uitputtend. Het toelaatbare van commerciële handelingen dient steeds te worden getoetst en behoeft de uitdrukkelijke toestemming van de werkgever.

Toets hierbij is dat er geen twijfel mag bestaan over de functionaliteit van de handeling in het kader van de hulpverlening.

Het accepteren van kleine attenties, bijvoorbeeld bij afronding van de hulp of met de feestdagen kan wel worden toegestaan, een en ander ter beoordeling van de leidinggevende..

3.3 Agressief gedrag: verbaal en fysiek geweld

Artikel 16

De medewerker gaat niet in op en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens een cliënt en/of een collega, tenzij er sprake is van noodweer. Reacties op zulke gedragingen van een cliënt krijgen vorm binnen het kader van het hulpverleningsplan.

3.4 Seksuele intimidatie en seksueel misbruik

Artikel 17

De medewerker gaat niet in op en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens een cliënt. Reacties op zulke gedragingen van een cliënt krijgen vorm binnen het hulpverleningsplan. Bespreking van onderwerpen op het vlak van seksualiteit en lichamelijk contact kunnen ook functioneel zijn, in dat geval vallen ze onder pedagogisch handelen en zijn ze toegestaan.

De medewerker heeft een **meldplicht** als hij geconfronteerd wordt met (een vermoeden van) seksueel overschrijdend gedrag.

4.0 Overige bepalingen

Artikel 18

De medewerker draagt bij aan een positief imago en positieve identiteit van Punt Weerbaarheid. Het gaat hier onder andere om het omgaan met (sociale) media.

Artikel 19

Wanneer een medewerker een cliënt kent/ontmoet in de persoonlijke levenssfeer, dient de medewerker dit aan zijn opdrachtgever en/of leidinggevende te melden, die op grond daarvan beslissingen kan nemen, opdat er in de geest van professioneel handelen voldoende scheiding is tussen hulpverlening en persoonlijke levenssfeer.

Artikel 20

Onder contacten in de persoonlijke levenssfeer worden ook contacten via het internet verstaan. Van de medewerker wordt verwacht dat hij zijn privéactiviteiten op het internet afschermt voor cliënten.

Artikel 21

Alle bepalingen in deze gedragscode ten aanzien van de hulpverleningsrelatie gelden behalve voor de duur van de hulpverlening ook (i.v.m. eventuele terugval) voor een periode van 12 maanden na officiële beëindiging ervan.

Artikel 22

De medewerker dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat cliënten in principe geen onderscheid kunnen maken tussen het handelen van de medewerker tijdens werktijd en het handelen buiten werktijd. In het bijzonder dient de medewerker zich ook buiten werktijd, voor zover hij/zij in aanwezigheid is van één of meer cliënten, naar de inhoud van deze code te gedragen

Artikel 23

De medewerker beschermt de bedrijfseigendommen tegen schade. Het is de medewerkers niet toegestaan bedrijfsapparatuur of bedrijfseigendommen voor privédoeleinden te gebruiken. Het gebruiken van bedrijfsapparatuur voor het (door-) sturen van kettingbrieven, e-mails met reclamedoeleinden of dergelijke is niet toegestaan. Ook het als Punt Weerbaarheid medewerker verzenden van e-mails of het bezoeken van internetsites, die als aanstootgevend, kwetsend, intimiderend of obscene kunnen worden beschouwd is nadrukkelijk verboden.