



GEDRAGSCODE
ZORG ANDERS B.V.



Inhoudsopgave	Blz.
1. Inleiding: Waarom een gedragscode?	2
2. Gedragscode Zorg Anders nader bepaald	3
3. Zorg Anders gedragscode	4





1. Inleiding: waarom een gedragscode?

Door de veranderingen in de zorg is de aandacht voor kwaliteit sterk toegenomen. Kwaliteit kenmerkt zich door een groot aantal punten en definities waarbij de mate van tevredenheid van de afnemer/klant sterk bepalend is voor de mate waarin kwaliteit wordt ervaren.

Het kader waarbij kwalitatief hoogstaand werken mogelijk wordt gemaakt bevat in ieder geval één zeer belangrijke pijler en dat is: dat de mate van kwalitatief hoogstaand werken kan toenemen als de integriteit binnen een organisatie op een goede manier is geborgd.

Een gedragscode is goed instrument om als leidraad te dienen bij de invulling van het integriteitsbeleid. Als het gaat om vraagstukken rondom integriteit gaat het om zaken en situaties waarbij medewerkers ervaren dat er van uiteenlopende kanten aan hem of haar wordt getrokken. Het gevoel kan bestaan dat er voortdurend andere rollen moeten worden aangemeten. Niet alleen Zorg Anders zelf immers probeert de medewerkers op diverse manieren te sturen. Dat doen ook de bewoners, opdrachtgevers, verwijzers, ingehuurde externen, familie van bewoners, overheidsinstanties als gemeenten etc. Daarnaast heeft iedere medewerker ook nog een privéleven dat invloed heeft op de wijze waarop wordt gewerkt maar ook invloed heeft op de wijze waarop een medewerker kijkt naar en ervaart hoe er vanuit Zorg Anders wordt gewerkt. Als deze rollen en verwachtingen met elkaar in strijd zijn of elkaar op zijn minst elkaar lijken tegen te spreken ervaart de medewerker een dilemma. Vanuit Zorg Anders wordt het belang onderkent om aandacht te hebben voor dergelijke dilemma's en na te gaan of en zo ja in welke mate de bedrijfscultuur invloed heeft op dit soort vraagstukken. Lastig maakt het dat medewerkers vaak ervaren dat er een taboe ligt op dit soort (integriteits-)vraagstukken. Hoe kan er dan toch de vinger op worden gelegd of hoe komen deze vraagstukken dan toch aan de orde? Uiteraard is de voorbeeldfunctie van leidinggevenden hierbij van groot belang. De gedragscode geldt namelijk voor iedereen die werkzaam is voor Zorg Anders. Het gaat hierbij om de medewerkers, leidinggevenden en directie maar ook de extern ingehuurde medewerkers en adviseurs. Het is noodzakelijk dat alle betrokkenen zich in woord en daad conformeren aan deze gedragscode. Er is in vastgelegd wat onze kernwaarden zijn, hoe we handelen en wat we wel en wat we niet doen. Soms formuleren we wat we graag willen zien maar soms ook stellen we harde spelregels op of harde gebods- en verbodsbepalingen.

Deze gedragscode kan een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het morele besef van medewerkers en het organisatiebewustzijn. Wat voor medewerkers geldt, gaat uiteraard ook op voor allen die in naam van Zorg Anders werken en zelfs voor de doelgroep die wij willen bedienen. Wij willen hen met respect tegemoet treden en op een integere manier begeleiden. Wij verwachten dan ook dat wij door onze deelnemers met respect worden behandeld, ook als we besluiten nemen op basis van het beleid en de uitgangspunten van Zorg Anders die door hen niet als welgevallig worden ervaren.

Ieneke van Weringh
Eigenaar/directeur

Martin Verbree
Algemeen Directeur/ bestuurder





2. Gedragscode Zorg Anders nader bepaald

De gedragscode is voor iedereen toegankelijk

De gedragscode is een openbaar stuk. Alle gemeenten, verwijzers, samenwerkingsorganisaties maar ook de deelnemers of bewoners kunnen kennismaken van onze gedragscode. Als er iets is voorgevallen wat niet volgens de gedragscode lijkt te zijn, wordt dit onderzocht en beoordeeld. Incidenten waar Zorg Anders kennis van heeft worden op dezelfde wijze behandeld. Soms is het nodig om bij de afhandeling van een incident of voorval ook disciplinair op te treden.

Al dit soort voorvallen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden geregistreerd in ons kwaliteitsregister en kunnen, zij het geanonimiseerd, een plek krijgen in het jaarverslag.

Van dit soort voorvallen kunnen we leren en door daar op een goede (integere)wijze mee om te gaan kunnen we de kwaliteit van onze zorg verhogen. Soms kunnen dit soort voorvallen ook leiden tot het aanpassen van de gedragscode.

Integriteit en de bedrijven die voor Zorg Anders werken

Gezien de belangrijke maatschappelijke positie en verantwoordelijkheid van Zorg Anders kan en mag Zorg Anders te allen tijde op haar handelen worden aangesproken. Dit verwachten wij immers ook van al onze relaties die voor of namens of in opdracht van Zorg Anders handelen. De bedrijven en organisaties of anderszins betrokkenen die in- of uit opdracht van Zorg Anders werken, zijn op de hoogte gebracht van de gedragscode. Het is hen dus te allen tijde duidelijk aan welke afspraken zij zich dienen te houden en wat de kaders zijn waar binnen zij zich dienen te begeven. Voorvallen en incidenten betreffende deze bedrijven worden op dezelfde wijze onderzocht als voorvallen of incidenten die medewerkers van Zorg Anders betreffen. Wanneer er, bewust of onbewust, in strijd met de gedragscode is gehandeld kan Zorg Anders besluiten de samenwerking met de betreffende partij te beëindigen.

Borging en evaluatie

Alle medewerkers nemen kennis van de gedragscode en tekenen, na kennis te hebben genomen van de inhoud van de gedragscode, een verklaring dat zij deze onderschrijven en zich eraan zullen houden. In de voortgangsgesprekken komt dit onderdeel aan de orde en wordt vastgelegd in hoeverre de medewerker hieraan voldoet.

De gedragscode wordt eenmaal per twee jaar geëvalueerd door de directie/bestuur in samenspraak met de Personeelsvertegenwoordiging.





3. Zorg Anders Gedragcode

In contact met elkaar, onze bewoners/deelnemers, onze samenwerkingspartners en de samenleving, hebben we vertrouwen en transparantie nodig. Dit ontstaat niet zomaar. Openheid is hierbij een absolute voorwaarde. Alleen in een open cultuur worden de andere kernwaarden betekenisvol. Openheid zet aan tot verantwoord en ethisch handelen. Openheid geeft inzicht en wekt vertrouwen.

De gedragscode beschrijft onze kernwaarden die we als uitgangspunt gebruiken bij deze code, met daarbij een aantal aspecten en de wijze waarop Zorg Anders hieraan wil voldoen.

Onze kernwaarden zijn:

1. *Betrouwbaar*
2. *Respectvol*
3. *Transparant*
4. *Professioneel*

1. Betrouwbaar

- Wij werken op basis van wederzijds vertrouwen
- Wij zijn integer en handelen met redelijkheid
- Wij zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen
- Wij maken meningsverschillen bespreekbaar en lossen deze samen op

We dragen verantwoordelijkheid voor ons eigen handelen. Wij kunnen de keuzes die wij binnen ons werk maken verantwoorden. Daarbij laten we ons leiden door vertrouwen, onpartijdigheid en redelijkheid. Integriteit staat hoog in ons vaandel. Integer handelen versterkt het vertrouwen in ons bedrijf. Wij kunnen de keuzes die wij binnen ons werk maken altijd en overal verantwoorden.

Afspraak is afspraak en we doen wat we zeggen. Voor een goede samenwerking is het nodig dat wij elkaar aanspreken, niet alleen als iemand een fout maakt of ongewenst gedrag vertoont, maar ook als iemand juist een compliment verdient. Dat doen wij bij al onze collega's, ongeacht hun functie of rol. Meningsverschillen zijn er overal. Daarmee kun je elkaar scherp houden. Maar we moeten ze bespreekbaar maken en opbouwend oplossen. Wij vragen zo nodig hulp van collega's, leidinggevende of de vertrouwenspersoon.





2. Respectvol

- Wij spreken met elkaar en niet over elkaar
- Wij zijn in het contact met elkaar, onze bewoners/deelnemers en relaties open en duidelijk
- Wij handelen onder alle omstandigheden met inlevingsvermogen
- Wij zijn respectvol en eenduidig naar bewoners en relaties in het toepassen van de regels –

Wij werken in onze organisatie met medewerkers van verschillende disciplines. Wij werken met elkaar in teamverband. Wij doen het samen: leidinggevenden en medewerkers. Voor een gevoel van veiligheid en vertrouwen is het van belang dat we met elkaar spreken, maar ook elkaar durven aanspreken om volgens de voorschriften te werken. Incidenten, complicaties en calamiteiten melden wij direct op de voorgeschreven wijze.

Op een respectvolle wijze met elkaar omgaan betekent dat wij iedereen onder alle omstandigheden met respect behandelen, onafhankelijk van geslacht, ras, leeftijd, afkomst, geloof, seksuele geaardheid en functie. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze.

Met vertrouwelijke en persoonsgebonden informatie van bewoners en relaties gaan wij veilig en volgens de regels om. Slordige en onzorgvuldige omgang met dit soort informatie leidt tot wantrouwen bij onze klanten en relaties en tot reputatieschade bij onze organisatie.

3. Transparant

- Wij zijn transparant over ons eigen handelen
- Wij zijn open naar onze medewerkers, bewoners/deelnemers en relaties door onze werkwijze en procedures vrijwillig te verantwoorden
- Wij maken duidelijk aan onze collega's en de buitenwereld waar we voor staan
- Wij melden relatiegeschenken volgens de regels

Betrokkenheid bij Zorg Anders betekent dat wij onze verantwoordelijkheid nemen als medewerker, welke functie wij ook vervullen. Wij nemen die verantwoordelijkheid in ons eigen werk, maar ook daarbuiten. Wij zijn er zelf voor verantwoordelijk dat de organisatie op de hoogte is van het reilen en zeilen binnen onze functie-uitoefening. Hierover verschaffen wij gevraagd en ongevraagd informatie aan de relevante medewerkers.

Doel van de meldingsplicht van relatiegeschenken is dat de organisatie zicht heeft op de aard van de relaties met derden en de handelswijze van medewerkers. In veel gevallen levert een relatiegeschenk geen probleem op. Bij uitnodigingen voor lunches en diners wordt bekeken of het informele contact noodzakelijk is en of de onafhankelijkheid van de ontvanger gewaarborgd is.





Medewerkers van Zorg Anders die in privé-tijd activiteiten verrichten voor bijvoorbeeld een vereniging, club e.d. en in die hoedanigheid een verzoek tot sponsoring indienen bij een derde waar Zorg Anders relaties mee onderhoudt, nemen hierbij de nodige terughoudendheid in acht.

4. Professioneel

- Wij weten wat er van ons verwacht wordt als medewerkers van een maatschappelijke organisatie met een publieke taak
- Wij zijn maatschappelijk betrokken, professioneel en onafhankelijk
- Wij beschikken over expertise, deskundigheid en vakmanschap en onderhouden deze kwaliteiten
- Wij spreken elkaar aan op positief en negatief gedrag

Wij zijn ons ervan bewust dat wij werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Zorg Anders in het algemeen en van de bewoners/deelnemers in het bijzonder. Dat betekent dat wij ons in alle opzichten professioneel gedragen en ervoor kiezen ons te blijven ontwikkelen, zowel als persoon als wat betreft ons vakmanschap. Elkaar aanspreken op gedrag maakt hier onderdeel van uit.

De maatschappelijke betrokkenheid bij elkaar, onze bewoners/deelnemers en stakeholders brengt met zich mee dat wij oog hebben voor enerzijds de belangen van en mogelijke samenwerking met deze groepen, en anderzijds voor relevante nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen.

Onze externe relaties respecteren onze spelregels en zij handelen conform deze spelregels als zij ons vertegenwoordigen. Wij aarzelen niet om op te treden tegen bedrijven die zich niet houden aan de spelregels. Wij gaan professioneel om met externe relaties. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, houden wij privé en zakelijk in principe strikt gescheiden.

