

Gedragcode

Stichting ReMa

Wij willen graag dat de klanten van de stichting zich bij ons thuis en veilig voelen. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers, klanten en derden deze gedragscode kennen en volgen in hun relatie met of namens stichting ReMa. Door deze gedragscode op onze website te plaatsen is deze voor alle betrokkenen ter inzage

Wanneer er situaties ontstaan waarin meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze, afhankelijk van aard van klacht en rol van klager, altijd besproken worden met het management of de interne klachtenfunctionaris.

De doelen van deze gedragscode zijn:

1. Integere en professionele omgang met onze klanten
2. Een eerlijke en integere werkgever zijn
3. Een organisatie zijn waarin vrijheid, gelijkheid en bescherming van ieders rechten actief bevorderd wordt

Onze uitgangspunten zijn:

- Professionele dienstverlening voor de klant op basis van gelijkwaardigheid en respect
- Werken binnen kaders en altijd met het hart
- Open communicatie en altijd met respect

Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en klanten van stichting ReMa. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

Binnen stichting ReMa gaan we uit van de volgende waarden en normen:

Onze medewerkers zullen de klanten ondersteunen vanuit hun deskundigheid. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar een traject op maat, waarbij steeds de balans gezocht wordt tussen wat de klant nodig heeft en wat de stichting kan bieden. Daarbij is de rolverdeling helder en ook de verantwoordelijkheden die daarbij horen.

Omgangsvormen en professionele houding

Iedere medewerker gedraagt zich respectvol en professioneel naar de klant en diens omgeving. Een medewerker is zich hierbij bewust van zijn voorbeeldrol en kan zijn of haar privé situatie hierbij terzijde zetten. Medewerkers stellen zich neutraal op voor wat betreft afkomst, geslacht, religie, seksuele voorkeur, levensovertuiging of politieke voorkeur voor zover deze niet in strijd zijn met de wet. Op hun beurt mogen medewerkers dezelfde houding verwachten van hun klanten en zullen zij hen wijzen op een ontbreken hiervan.

Belangenverstrengeling

Binnen stichting ReMa streven we ernaar belangenverstrengeling zo veel mogelijk te voorkomen. Rolvermenging kan verwarrend werken en verkeerde verwachtingen scheppen. Medewerkers ontmoedigen privé omgang met klanten wanneer klanten daartoe een wens hebben. Elke afspraak of actie van klant en medewerker die belangenverstrengeling of de schijn daarvan in zich draagt, zal met het management besproken worden en kan door hen afgewezen worden. Hierbij worden de belangen van klant, medewerker en organisatie zorgvuldig afgewogen en het besluit hierover met argumenten onderbouwd.

Social Media

Social Media gebruikt door medewerkers in relatie tot de klant wordt zoveel mogelijk beperkt tot professioneel en relevant gebruik. Daarbij is de coach zich bewust van zijn voorbeeldrol. In overleg met het management kan een coach een apart profiel gebruiken voor het contact met klanten.

Giften

Medewerkers mogen cadeaus of andere attenties aannemen tot een waarde van € 25,-. Zij mogen dit behouden onder voorwaarde dat zij dit melden bij het management. Deze richtlijn geldt ook voor gunsten of voordelen die een geldelijke waarde van meer dan € 25,- vertegenwoordigen. Voorwaarde bij het accepteren van een gift, gunst of voordeel is dat de klant verteld is, dat aan de gift geen voordelen voor hem of haar verbonden zijn.

Kleding

Stichting ReMa hanteert kledingvoorschriften waaraan medewerkers zich dienen te houden tijdens hun werk met klanten. Rokken, jurken en korte broeken hebben een lengte tot de knie, schouders zijn bedekt, decolleté is niet zichtbaar en kleding is niet doorschijnend.

Roken en alcohol

Medewerkers mogen tijdens coaching niet roken tenzij met nadrukkelijke toestemming van de klant. Medewerkers mogen tijdens het werken geen alcohol of verdovende middelen gebruiken. Klanten mogen in bijzijn van medewerkers alleen roken indien zij uitdrukkelijk toestemming daarvoor hebben van de coach. Medewerkers hebben wettelijk recht op een rookvrije werkomgeving.

Beroepsgeheim versus meldcode

Medewerkers hebben een beroepsgeheim. Hierdoor mag de medewerkers en vrijwilliger geen informatie over de klant aan anderen geven tenzij de klant daarvoor toestemming geeft of dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van het werk. De klant kan zich hierdoor vrij voelen om alles te vertellen. Het kan in bepaalde gevallen in het belang zijn van de klant dat een hulpverlener vertrouwelijke gegevens uitwisselt met anderen. Daarom is in de wet meldcode een meldrecht voor huiselijk geweld opgenomen. Een meldrecht houdt in dat professionals met een beroepsgeheim (vermoedens van) huiselijk geweld mogen melden bij Veilig Thuis. Zo'n melding wordt altijd besproken met de klant maar kan zonder toestemming van de betrokkenen gedaan worden. Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring.

Huiselijk geweld en kindermishandeling

Huiselijk geweld en kindermishandeling worden, ook als het vermoedens zijn, altijd gemeld. De meldcode helpt medewerkers goed te reageren bij signalen van geweld. Medewerkers werken volgens het stappenplan Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling.

Grensoverschrijdend gedrag

Vanuit medewerkers is iedere vorm van geweld onacceptabel. Hieronder vallen verbale en fysieke agressie, bedreigingen, handtastelijkheden of verlies van beheersing. Mocht naar mening van de klant hier sprake van zijn, dan mag de klant de medewerker hierop aanspreken en een bericht hierover sturen naar het management. Ook kan de klant gebruik maken van het recht een formele klacht indienen bij Stichting ReMa, volgens de bestaande klachtenregeling van Stichting ReMa. Bij grensoverschrijdend gedrag door een klant wijst de medewerker de klant op zijn gedrag en maakt hiervan, afhankelijk van aard en ernst, een melding binnen de organisatie.

Stoppen van zorg

Wanneer een medewerker van Stichting ReMa bij herhaling door een klant wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze klant onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678

Burgerlijk Wetboek oplevert. Het management van Stichting ReMa behoudt zich het recht om de zorgovereenkomst met de relevantie gemeente voor wat betreft deze klant te heroverwegen. Mocht een klant begeleiding krijgen via PGB dan behoudt Stichting ReMa zich het recht voor de overeenkomst met de klant te heroverwegen.

Klachtenbehandeling

Als klanten of hun vertegenwoordiger klachten hebben over Stichting ReMa treedt het klachtenprotocol in werking <https://Stichting ReMa/hoe-werken-wij/klachten.nl>

Als ook het inschakelen van de interne klachtenfunctionaris niet tot overeenstemming leidt, is het mogelijk om de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie.