

## Gedragscode

### Inleiding

Onze medewerkers verlenen zorg vanuit hun hart: overeenkomstig hun levensovertuiging, hun persoonlijke normen en waarden én de christelijke zorgvisie van Lelie zorggroep. Dit is de kern, daarom zijn we samen Lelie zorggroep.

Als Lelie zorggroep geven we elkaar alle ruimte om onszelf te zijn. Om dit streven waar te maken zijn onderstaande kerndaden vast gesteld. Deze kerndaden vormen het uitgangspunt voor ons denken en handelen en komen tot uitdrukking in de manier waarop er wordt omgegaan met elkaar en met cliënten, zoals beschreven in deze gedragscode.



**IK BEN LIEFDEVOL**

- › Ik heb mijn naaste lief
- › Ik heb oog en oor voor mijn collega's
- › Ik houd rekening met hoe anderen denken
- › Ik laat me bezielen en inspireren door de christelijke visie op zorg

**IK BEN VERBINDEND**

- › Ik leg liever de nadruk op wat mij bindt met anderen, dan wat mij onderscheidt
- › Ik hecht waarde aan positieve persoonlijke relaties
- › Ik heb oog voor de behoeften van anderen, ook als het niet om zorgvragen gaat
- › Ik werk graag samen waar nodig en mogelijk

**IK BEN DAADKRACHTIG**

- › Wat ik doe, is effectief
- › Ik ben vakbekwaam en vaardig
- › Ik pak problemen aan
- › Ik ben aanspreekbaar op wat ik doe

**IK BEN DICHTBIJ**

- › Ik behoor tot een lokaal team
- › De identiteit van dit team staat dichtbij mij
- › Ik sta dichtbij de lokale cliënt
- › Ik doe zoveel mogelijk met mijn team, waar nodig ondersteund door Lelie zorggroep

De gedragscode is gebaseerd op bovengenoemde kerndaden en beschrijft de visie van Lelie zorggroep op het werkgedrag van medewerkers in relatie tot elkaar en tegenover cliënten. De code is eveneens van toepassing op alle andere personen die voor Lelie zorggroep diensten verrichten of taken vervullen.

### Doelstelling

Het doel van deze gedragscode is de medewerkers van Lelie zorggroep te ondersteunen bij het kennen en toepassen van de verschillende regels en integriteitnormen binnen Lelie zorggroep. De code is een naslagwerk en vormt een kapstok voor diverse andere richtlijnen.

### Gewenst gedrag

Binnen Lelie zorggroep behandelen we elkaar met waardering en respect. Onze uitgangspunten van gewenst gedrag zijn:

- De relatie met collega's, cliënten en familieleden van cliënten is gebaseerd op wederzijds respect.
- Er is respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd.
- Er is sprake van een veilige zorgrelatie. Dat wil zeggen dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers naar een cliënt wordt voorkomen.
- We behandelen anderen zoals we zelf behandeld willen worden en geven daarin het goede voorbeeld.
- We spreken elkaar aan op ongewenst of ongepast gedrag.

### *Kleding*

Hoe medewerkers zich kleden is bepalend voor de uitstraling van de organisatie naar cliënten, bezoekers en externe contacten. Lelie zorggroep vindt het belangrijk dat de kleding die wordt gedragen representatief is en past bij de christelijke cultuur en traditie. Het werken vanuit de christelijke levensovertuiging staat voor Lelie zorggroep centraal en om die reden hanteert Lelie zorggroep ook expliciete kledingvoorschriften. De bepalingen staan in het *Kledingreglement Lelie zorggroep*.

### *Gebruik van ICT-middelen*

Lelie zorggroep stelt medewerkers ICT-producten ter beschikking voor zakelijk gebruik, zoals computers, telefoons en tablets met faciliteiten als e-mail en internet. Het gebruik van internet en e-mail via deze middelen mag nooit onethisch of strafbaar zijn, bijvoorbeeld door het versturen van dreigende, seksueel intimiderende of racistische e-mailberichten. Zie ook de *e-gedragscode* en de *richtlijn gebruik e-mail* van Lelie zorggroep.

### *Geschenken, beloningen en erfenissen*

Medewerkers accepteren geen geschenken, beloningen of provisie van cliënten, instanties, leveranciers of personen die werken voor Lelie zorggroep. Wel is het toegestaan om van een cliënt een versnapering zoals een taart, bloemen of chocolade te krijgen mits dit de waarde van euro 20,- niet overstijgt. Ook accepteren medewerkers geen erfenissen of legaat van een persoon die voor of ten tijde van overlijden cliënt was van Lelie zorggroep. Uitzonderingen hierop zijn als de cliënt een bloed- of aanverwant (tot en met de 4<sup>e</sup> graad), echtgenoot of relatiepartner van de werknemer is. Wel kan via de vriendenstichting een financiële gift gegeven worden voor de zorgverlening en/of de medewerkers van de afdeling of het huis. Deze gift zal besteed worden conform de bestemming die de gever aangegeven heeft.

## **Ongewenst gedrag**

Lelie zorggroep accepteert geen ongewenst gedrag. Wat zien we als ongewenst gedrag?

### *Seksuele intimidatie*

Dit is verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bedoeling. Voorbeelden van seksuele intimidatie zijn: staren, lonken, gluren en overbodig 'lichamelijk contact' maken. Zoals per ongeluk je aanraken of een arm om je heen slaan.

### *Discriminatie*

Dit is aan de orde als je een medewerker op een andere manier behandelt dan je iemand anders zou behandelen in een vergelijkbare situatie. Dit doe je bijvoorbeeld op basis van: uiterlijk, seksuele geaardheid, afkomst, levensovertuiging, leeftijd, geslacht of een handicap.

### *Pesten*

Dit zijn alle vormen van intimiderend gedrag van 1 of meerdere medewerkers gericht op een medewerker of een groep medewerkers en duurt langere tijd.

### *Agressie en geweld*

Dit is het geval als je iemand anders (zowel medewerker als cliënt) psychisch of fysiek lastigvalt, bedreigt of aanvalt op de werkplek. Dit kan ook per e-mail aan de orde zijn. Hieronder vallen ook bedreigingen, intimidatie en pesten.

### *Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling naar cliënt*

Er is sprake van een veilige zorgrelatie. Dat wil zeggen dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers naar een cliënt wordt voorkomen. Mocht grensoverschrijdend gedrag toch voorkomen dan wordt er op de juiste manier mee omgegaan (zie ook leidraad veilige zorgrelatie).

### *Verlavende en verdovende middelen*

Medewerkers gebruiken tijdens het werk geen verlavende en verdovende middelen, zoals alcohol, wiet, amfetaminen of verdovende medicijnen, tenzij dit uitdrukkelijk gebeurt op doktersvoorschrift. Ook het gebruik van verlavende of verdovende middelen buiten het werk mogen geen invloed hebben op de uitoefening van de functie.

Als een medewerker medicijnen gebruikt die het reactievermogen beïnvloeden, mag er geen werk uitgeoefend worden waarbij dat gevolgen kan hebben voor zijn eigen veiligheid of de veiligheid van anderen. In dat geval wordt er afstemming gezocht met de bedrijfsarts.

### *Fraude en diefstal*

Fraude is een vorm van bedrog met als doel iemand anders te bevoor- en/of te benadelen. In geval van diefstal of fraude zal Lelie zorggroep de volgende acties ondernemen:

- In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten wordt er melding gedaan bij de direct leidinggevende;
- Er wordt zo nodig door Lelie zorggroep of (vertegenwoordiger van) cliënt aangifte gedaan;
- Afhankelijk van de uitkomst zal bepaald worden of/welke maatregelen worden genomen.

Zie ook de *Richtlijn- handelen bij vermissing, diefstal of schade* van Lelie zorggroep.

### *Roken*

Lelie zorggroep heeft een ontmoedigingsbeleid aangaande roken, mede in verband met de doelstellingen van de gezondheidszorg. In de gebouwen geldt een rookverbod en mag alleen gerookt worden waar dit uitdrukkelijk is toegestaan. De bepalingen omtrent het roken zijn uitgewerkt in het *Rookbeleid* van Lelie zorggroep.

## **Hoe gaan we om met klachten?**

### *Klacht over ongewenst gedrag*

Heb je te maken met ongewenst gedrag? Denk aan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten? Bekijk eerst of je het probleem onderling bespreekbaar kunt maken en misschien zelfs kunt oplossen, lukt dat niet ga dan daarover in gesprek met je manager of met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is er speciaal voor jou om je te helpen. Dit staat ook uitgebreid beschreven in de *Werkinstructie – ongewenst gedrag – preventie, maatregelen, melden* en het *Arbo Beleidsplan* van Lelie zorggroep.

### *Klacht vanuit de cliënt*

Als zorggroep zijn wij blij met elk signaal dat wij vanuit onze cliënten krijgen. Blij omdat de moeite wordt genomen het signaal naar ons kenbaar te maken. Deze signalen gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren. Hoe eerder je onvrede bij de cliënt signaleert en er iets mee doet, hoe beter. Dit leidt immers sneller tot het vinden van oplossingen. Wacht daarom niet tot de cliënt een klacht gaat melden, maar neem wanneer je niet goed weet wat je kunt doen contact op met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan als onafhankelijke partij binnen Lelie zorggroep adviseren over de mogelijkheden en zo zorgen voor de juiste oplossing voor alle partijen. Zie ook het *processchema klachten* voor de juiste route bij een klacht en het *klachtenreglement*.

## **Gegevens medewerkers**

### *Privacy van medewerkers*

Lelie zorggroep verwerkt persoonsgegevens van haar medewerkers. We vinden het belangrijk dat hiermee zorgvuldig en vertrouwelijk wordt omgegaan. Uiteraard respecteren wij zoveel mogelijk

de persoonlijke levenssfeer van onze medewerkers. Gegevens van medewerkers worden onder meer geregistreerd, gewijzigd of bewaard. Dit gaat altijd in overeenstemming met de bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en mag alleen als hiervoor een geldige rechtvaardigingsgrondslag bestaat. Dit staat ook uitgebreid beschreven in het [privacyreglement](#) van Lelie zorggroep.

### *Screening van nieuwe medewerkers*

Lelie zorggroep vindt een veilige en integere omgeving voor onze cliënten van groot belang. Daarom dient elke nieuwe medewerker, vrijwilliger, stagiair en vakantiekracht een VOG aan te vragen. Vooraf informeren wij sollicitanten en medewerkers en houden ons daarbij aan de privacywetgeving.

### **Toezicht op naleving**

Indien er sprake is van een overtreding van één van de regels uit deze gedragscode (afhankelijk van de situatie) of bij een wettelijke overtreding dient dit gemeld te worden bij:

- Direct leidinggevende;
- HRM;
- Eventueel de vertrouwenspersoon.

Alle informatie die wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. Indien een medewerker het vermoeden heeft van het niet naleven van de gedragscode, dan wordt de medewerker aangespoord dit te melden.

Indien je denkt dat er sprake is van een serieuze misstand binnen Lelie zorggroep, die je niet zelf of onderling kunt oplossen en niet met je leidinggevende kunt bespreken, dan heb je de mogelijkheid om de vermoede misstand extern te melden, zie de *klokkenluidersregeling* van Lelie zorggroep. Als klokkenluider trek je aan de bel vanwege misstanden die de hele afdeling, organisatie, of zelfs de samenleving schaden, en daarom buiten jouw eigen invloed liggen.

Wij verwachten dat iedereen die voor Lelie zorggroep werkt zich goed aan deze afspraken houdt. De gedragscode is onderdeel van de arbeidsovereenkomst. Indien medewerkers de gedragscode niet naleven, kan dit ernstige gevolgen hebben en reden zijn tot ontslag (in verhouding naar de overtreding die is gemaakt). De regeling *afspraken = afspraken* geeft handvatten over hoe om te gaan met het niet nakomen van de gedragscode.

### **Evaluatie**

Het is belangrijk dat in de praktijk zoveel mogelijk vanuit deze gedragscode wordt gewerkt. Daarnaast is het van belang dat in alle openheid wordt gesproken, wanneer er vragen zijn over de manier waarop hieraan inhoud moet worden gegeven. Zo wordt het handelen van een ieder zichtbaar en vatbaar voor feedback.

Deze gedragscode is een levend document, waarbij door openheid en overleg de kans wordt geboden onze normen en waarden waar nodig verder te verduidelijken of aan te vullen.

De gedragscode wordt minstens 1 keer per 2 jaar geëvalueerd in het managementteam en de Centrale ondernemingsraad.