

## Gedragcode

Wij willen graag dat de cliënten van Active4you tevreden zijn over de begeleiding en over onze medewerkers, zowel in de resultaten als in de bejegening. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen en zich veilig voelen. Hoewel deze gedragscode daar grotendeels handvaten aan probeert te geven, kunnen en willen we niet alles voorschrijven. Wanneer er gewerkt wordt, zeker met kwetsbare groepen en mensen, gebeurt er veel. Wij vragen onze medewerkers dan ook om zich maximaal in te spannen om zich te houden aan deze gedragscode en, indien niet beschreven, te houden aan je beroepscode en houding, de Nederlandse wet en de algemeen geldende normen en waarden in Nederland. Dit geldt voor al het contact wat je namens Active4you hebt, in functie dus. Buiten functie dient men ook altijd te beseffen dat we een voorbeeldfunctie hebben voor onze cliënten, maar ook het visitekaartje zijn van Active4you en de zorg in het algemeen in Nederland.

Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over algemeen geldende normen en waarden, of bepalingen die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met elkaar of een direct leidinggevende van Active4you hoe deze te interpreteren. Wanneer dit geen uitkomst biedt, is de leidinggevende van Active4you bepalend hierin.

### **De doelen van deze gedragscode zijn:**

- Correcte clientbejegening
- Service en resultaat gerichte houding naar onze cliënten, aanverwanten, opdrachtgevers en (samenwerkende) instanties.
- Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid
- De privacy van onze cliënten en medewerkers en al hetgeen is toevertrouwd
- Integriteit van de medewerkers
- Active4you wil een goede werkgever zijn
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, discriminatie in algemene zin en (seksuele) intimidatie.

### **Status**

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal (wettelijke) bepalingen en de verplichte meldcodes, maar ook vanuit het programma van eisen van de diverse sociale domeinen waar Active4you de begeleiding levert. Bovenal vloeit deze gedragscode voort uit de wijze waarop Active4you wil werken en omgaan met cliënten, onze opdrachtgevers, onze (keten) partners en elkaar; met integriteit, respect en loyaliteit.

### **Reikwijdte**

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers (inclusief vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, stagiaires etc), cliënten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk. De medewerkers krijgen deze gedragscode standaard bij indiensttreding uitgereikt en getekend door de medewerker voor gezien en akkoord. Anderen, zoals cliënten en samenwerkingspartijen, kunnen deze gedragscode op onze website terugvinden.

### **Bejegening**

Active4you neemt een passende bejegening van medewerker naar client en andersom heel erg serieus met als doel alle betrokken personen te beschermen. Voor Active4you is het van belang dat alle medewerkers en cliënten op de hoogte zijn van deze gedragscode. Active4you werkt alleen met

medewerkers in bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag en een passend (aantoonbaar!) diploma voor de functie en of taken waarvoor men wordt ingezet. Active4you vindt het van belang dat medewerkers hun beroep zo goed mogelijk uitvoeren en dat ze zich daarbij bewust zijn van de voorbeeldfunctie die ze uitoefenen. Active4you en zijn/ haar medewerkers nemen eigen verantwoordelijkheid voor het uitoefenen van de begeleiding en behandeling en nemen daarbij de grenzen van hun professionele autonomie serieus. Ook is Active4you en de medewerker verantwoordelijk voor professionele ontwikkeling. Indien de behandeling of begeleiding zaken bevat die de deskundigheid overstijgen van Active4you of de medewerker zal dit bespreekbaar worden gemaakt binnen Active4you en met de client en samenwerkende partners/ opdrachtgever. Er zal dan besproken worden wat er nodig is ten goede aan de professionaliteit en aan de begeleiding/ behandeling van de client. Tot slot ziet Active4you erop toe dat ieder zich aan de gedragscode zal houden. Het is van belang dat Active4you, haar medewerkers en cliënten met elkaar in gesprek kunnen over de gedragscode wanneer iemand de gedragscode niet toepast. Wij staan voor een open cultuur waarin alle zaken bespreekbaar gemaakt kunnen worden.

### **Discriminatie, racisme en pesten**

Elke vorm van discriminatie en of racisme op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan. Wij voeren hier actief beleid op. D.w.z.; wij signaleren zoveel mogelijk en bespreken dit onderwerp periodiek met elkaar persoonlijk en of in teamverband. Als er onverhoopt toch signalen bij ons komen over pesten en / of discriminatie, dan zullen wij eerst met de betrokkenen hierover in gesprek gaan. Indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag dan zullen we dit conform de meldcode melden aan de betreffende gemeente waar Regiezorg de zorg verleent en eventueel passende interne maatregelen nemen.

### **Intimidatie en agressie (verbaal en non verbaal)**

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van appjes, foto's of e-mails wanneer dit niet gewenst en of gepast is voor onze cliënten en of medewerkers. Indien medewerkers worden geconfronteerd met deze gedraging van cliënten, dan wordt daar direct melding van gemaakt bij Active4you. Wanneer cliënten van Active4you hiermee te maken krijgen door medewerkers, dan kan men direct een klacht indienen via onze website of telefonisch en wordt, tot nader onderzoek, de begeleiding / behandeling opgeschort dan wel overgenomen door een andere medewerker.

### **Seksuele intimidatie**

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn, en dat door degene(n) die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden en wordt direct gemeld bij de leidinggevende van Active4you. Dit geldt voor alle contacten zowel die tussen medewerkers en cliënten, medewerkers onderling, maar ook cliënten of medewerkers naar anderen indien dit plaatsvindt onder de redelijkerwijs gehouden verantwoordelijkheid van Active4you. Active4you zal betrokkenen hierover uitnodigen, horen en gepaste maatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Wanneer medewerkers van Active4you worden verdacht van ongepaste en of ongewenste gedragingen op seksueel gebied bij of naar cliënten, dan volgt er altijd een (tijdelijke) non actief periode bij betreffende client. Afhankelijk van de ernst van de verdenking kan deze non actief periode gelden voor alle werkzaamheden en allen cliënten van Active4you. Dit geldt ook wanneer cliënten zich schuldig maken aan dit gedrag naar medewerkers. Active4you kan dan besluiten om de behandeling / begeleiding per direct te beëindigen, op te schorten of door een

andere medewerker te laten overnemen. Afhankelijk van de ernst, de impact, wensen en mogelijkheden. Onze medewerkers hebben een grote stem hierin en zullen nooit gedwongen of onder druk worden gezet cliënten te begeleiden / behandelen waarbij men zich niet prettig en of bekwaam genoeg voelt.

### **Belangenverstrengeling**

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat er zonder persoonlijk belang op een betrouwbare en professionele wijze moet worden gehandeld.

### **Kleding**

Van medewerkers in functie wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie en werkzaamheden die ze uitoefenen.

### **Geheimhouding en privacy**

Active4you neemt de privacy van onze cliënten en medewerkers zeer serieus. Zodra er contact is met en / of over cliënten en er mondelinge en / of schriftelijke informatie wordt gedeeld, treedt het protocol in werking. Active4you zal gegevens nooit voor andere doeleinden gebruiken, tenzij dit nodig is vanuit wettelijke verplichtingen of wanneer er toestemming is gegeven. Active4you heeft te maken met het verwerken van persoonsgegevens, niet alleen via de website of het contactformulier. Wanneer een persoon cliënt wordt bij ons, dan maakt Active4you een dossier aan. Dit dossier staat in een beveiligde omgeving opgeslagen en is uiteraard alleen toegankelijk voor bevoegde personen binnen Active4you. Active4you is verantwoordelijk voor het verwerken van de persoonsgegevens. Bij aanvang van de begeleiding, zal de client of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger worden gevraagd om te tekenen voor toestemming om bepaalde informatie met derden te delen. Informatie uitwisseling is soms noodzakelijk om cliënten beter bij te kunnen staan. Cliënten kunnen altijd terugkomen op de beslissing rondom gegevens deling. Daarnaast is er ook altijd recht om het dossier in te zien. Dit kan op aanvraag gedaan worden via de medewerker of leidinggevende.

Onze medewerkers zijn op de hoogte van de regelgeving rondom privacy en de verwerking van persoonsgegevens. Deze zal zorgvuldig in acht worden genomen. Onderdeel daarvan is dat er nooit herleidbare informatie over cliënten op privé laptops / computers / telefoons mag staan van de medewerkers. Wanneer een client geen begeleiding of behandeling meer krijgt, zal Active4you het dossier automatisch en uiterlijk 3 maanden na afloop van de begeleiding of toewijzing vernietigen.

Wanneer client, medewerker of samenwerkingsrelatie vindt dat Active4you niet goed om gaat met persoonsgegevens of er zijn vragen over, kan er contact opgenomen worden met de leidinggevende van Active4you. Hij zal de klacht dan behandelen of toelichting geven op de vraag. Wanneer er een geschil blijft, kan de klacht neergelegd worden bij de autoriteit verwerking persoonsgegevens. Mocht je meer willen weten over het privacy protocol dan verwijzen we je graag naar de nieuwste versie op de website.

### **Klachten over begeleiding / behandeling**

Vanzelfsprekend worden klachten volgens de daarvoor geldende procedures behandeld. Bij aanvang van onze zorg wordt in het kennismakingsgesprek aan de client en de opdrachtgever uitleg gegeven over de wijze waarop men een klacht kan indienen en bij wie in welke situatie, zie ook onze website. Onze cliënten tekenen bij aanvang van de zorg dat ze kennis hebben genomen van de mogelijkheden en procedure, eveneens over de wederzijdse rechten en plichten met betrekking van alle meldcodes.

### **Tot slot**

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen

worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Active4you het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid en welzijn van cliënten, hun relaties en medewerkers.