



GEDRAGSCODE m.b.t. de omgang tussen medewerkers en cliënten

De doelen van deze gedragscode zijn:

- cliënten die tevreden zijn over de bejegening door medewerkers van SWOM.
- medewerkers die met plezier hun werk doen en zich door hun werkgever.
- gesteund en beschermd voelen.
- het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie.
- discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie.

Inleiding

SWOM streeft er naar dat cliënten tevreden zijn over SWOM en tevens vindt SWOM het belangrijk dat medewerkers hun werk met plezier doen. De wijze waarop cliënten en medewerkers met elkaar omgaan is hiervoor doorslaggevend. In deze gedragscode wordt beschreven wat in dat verband van een ieder wordt verwacht. Deze gedragscode geldt als aanwijzing aan medewerkers en vormt als zodanig een verduidelijking van en aanvulling op andere voorschriften waaraan medewerkers zich dienen te houden, zoals de CAO. Maar ook geldt deze gedragscode voor cliënten als voorwaarde om hulp- en dienstverlening van SWOM te kunnen ontvangen. Voor medewerkers geldt hiernaast ook de interne gedragscode die aangeeft wat de medewerkers van SWOM onderling aan gedrag mogen vertonen.

Omgangsvormen

Omgangsvormen tussen medewerkers en cliënten en medewerkers onderling spelen een belangrijke rol in het streven naar een optimale dienstverlening aan cliënten en een goed arbeidsklimaat voor medewerkers. Als we spreken over ongewenste of ontoelaatbare omgangsvormen hebben we het bijvoorbeeld over: grof taalgebruik, pesten, discriminatie, agressie, seksueel getint gedrag en intimidatie.

Respectvolle bejegening wederzijds

Een belangrijk aspect van de dienstverlening is een respectvolle bejegening van de cliënt. Dit betekent onder meer dat de privacy, waardigheid en rechten van de cliënt te allen tijde gewaarborgd dienen te zijn. Respect voor de ander heeft ook betrekking op eigendommen en bezittingen die de ander toebehoren. Dat kan betrekking hebben op jassen, tassen enz., maar ook op persoonsgegevens. Indien een medewerker ten behoeve van de dienstverlening inzage dient te hebben in financiële gegevens, zorgt die er voor dat eigendommen van cliënten zoals originele documenten, pasjes e.d. te allen tijde bij de cliënt blijven. Overigens geldt het privacyreglement voor de omgang met vertrouwelijke informatie. Om de waardigheid van cliënten te kunnen waarborgen dient de medewerker zich bewust te zijn dat hij een voorbeeldfunctie vervult voor de cliënt op verschillende gebieden, zoals de omgang met elkaar, het taalgebruik, de kleding en non-verbale uitingen. Ook van cliënten wordt een respectvolle bejegening naar de medewerkers verwacht. SWOM tolereert geen bedreiging van medewerkers door cliënten in welke vorm dan ook, noch schending van hun privacy of vernieling van eigendommen van medewerkers of van SWOM door cliënten.

Wat zijn de grenzen van de professionele relatie?

Medewerkers dienen zich er terdege van bewust te zijn dat zij ten opzichte van cliënten uitsluitend een professionele werkrelatie hebben.

In de dienstverlening van SWOM ligt het accent op begeleiding en kan de situatie van de cliënt aangrijpend zijn. Vanwege de afhankelijkheid van cliënten kan er bovendien sprake zijn van een machtsverhouding tussen hen. Deze factoren maken het van groot belang deze werkrelatie zuiver te houden en de grenzen hiervan te bewaken zodat daadwerkelijk sprake is van de professionele relatie die SWOM van haar medewerkers eist. De medewerker moet zich ervan onthouden een cliënt te bejegenen op een manier die de cliënt in zijn/haar waardigheid aantast en mag niet verder in het privéleven van de cliënt doordringen

dan noodzakelijk is voor de vastgestelde hulp- en dienstverleningstaken. Bovendien mag de medewerker de cliënt niet verder in zijn eigen privéleven laten doordringen dan noodzakelijk.

Dit betekent in de praktijk onder meer het volgende:

- een medewerker mag een cliënt niet bij hem thuis op bezoek vragen of in eigen tijd activiteiten ondernemen met een cliënt. Ook het verstrekken van een privé e-mailadres of telefoonnummer is niet toegestaan. In de omgang met cliënten komt het wel voor dat de medewerker iets vertelt over zijn eigen leven of antwoord geeft op vragen hierover. Het is belangrijk dat de medewerker zowel de grens van de cliënt als die van zichzelf hierbij goed bewaakt.
- medewerkers mogen niet op persoonlijke titel cadeaus, giften of geschenken geven aan of ontvangen van cliënten. Het is alleen toegestaan cadeaus van bescheiden waarde te ontvangen, mits de medewerker duidelijk aangeeft dat dit binnen de werksetting gebruikt zal worden en de ontvangst onverwijld aan zijn/haar leidinggevende meldt.
- met informatie over de persoonlijke levenssfeer van de cliënt dient vertrouwelijk te worden omgegaan. Dit betekent dat er alleen met derden over gecommuniceerd wordt als de cliënt daar toestemming voor geeft, de wet dit verlangt of als het functioneel is in het kader van goede zorgverlening.
- grof en ordinair taalgebruik is niet toegestaan. Dit geldt zowel voor gesproken als geschreven taal.
- een medewerker mag, zelfs als een cliënt dat verlangt, vraagt of daartoe uitnodigt, noch verbaal, noch non-verbaal ingaan op seksuele toenaderingspogingen en deze zelf niet ondernemen. Dit omvat onder meer het verbod een cliënt op zodanige wijze aan te raken dat de medewerker en/of een cliënt deze aanraking redelijkerwijs als seksueel of erotisch van aard kan ervaren.
- binnen SWOM worden alle seksuele contacten met cliënten ongeacht in welke vorm, waaronder dus ook het verlenen van directe seksuele hulpverlening ontoelaatbaar geacht en als een ernstige beroepsfout aangemerkt.
- de medewerker dient, wanneer er een erotiserende/seksueel geladen situatie tussen hem/haar en een cliënt ontstaat of zou kunnen ontstaan, de desbetreffende taak af te breken, over te dragen aan een collega en deze gebeurtenis(sen) bespreekbaar te maken met een leidinggevende, de vertrouwenspersoon of in werkbeprekingen.
- pesten, discriminatie, intimiderend of agressief gedrag is niet toelaatbaar. Dat geldt zowel in de omgang met collega's als in contact met cliënten en hun vertegenwoordigers.
- aan personen die onder invloed zijn van alcohol of drugs kan de toegang tot locaties van SWOM geweigerd worden.
- ook in het bezit zijn van slag-, steek- of vuurwapens wordt niet getolereerd.
- een medewerker mag zich bij de uitoefening van de werkzaamheden niet laten leiden door eigen belang. Bij elke handeling is het belangrijk dat de medewerker nagaat of hij handelt in het belang van de cliënt, wat de gevolgen op langere termijn kunnen zijn, welke verwachtingen hij creëert bij de cliënt en wat dat betekent voor andere cliënten of collega's. Wanneer een medewerker twijfelt over de gevolgen van een handeling van hemzelf of collega bespreekt hij dit met desbetreffende collega en/of leidinggevende.

Bekendmaking met deze gedragscode

Het is de verantwoordelijkheid van de directie dat alle medewerkers en vrijwilligers kennis kunnen nemen van deze gedragscode. Bij aanvang van het dienstverband ziet de directie erop toe dat de gedragscode onderdeel is van het inwerkprogramma. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerkers, dat zij de inhoud van deze gedragscode kennen en die naleven. Het is tevens de verantwoordelijkheid van medewerkers dat zij cliënten over deze gedragscode informeren.

Om de volledige gedragscode ook voor cliënten toegankelijk te maken wordt deze gepubliceerd op de website van SWOM.

Maatregelen

Bij overtreding van deze gedragscode door cliënten of medewerkers of bij een vermoeden hiervan dienen betrokkenen dit onverwijld te melden. Dit kan voor cliënten bij de directie volgens de klachtenprocedure. Voor medewerkers ook bij de directie en eventueel bij de vertrouwenspersoon. Meldingen zullen altijd serieus worden genomen. Afhankelijk van de ernst van de overtreding zullen passende maatregelen worden getroffen. In ernstige gevallen kan dit bij medewerkers leiden tot ontslag en bij cliënten tot stopzetting van de hulpverlening en eventueel ontzegging van toegang tot locaties van SWOM. Overtredingen worden, indien het gaat om strafbare feiten, ook bij de politie gemeld.