

Stichting Arduin

Gedragscode medewerkers

PO&O juli 2009

De Stichting Arduin spant zich in voor een goede dienstverlening aan cliënten en een goed arbeidsklimaat voor medewerkers. Daarbij spelen de onderlinge omgangsvormen binnen de organisatie - en in de contacten met de mensen buiten de organisatie - een belangrijke rol. Naast een goede professionele kwaliteit van het werk gaat het immers ook om goede communicatie en respectvolle bejegening.

Stichting Arduin wenst daarbij een integer dienstverlener en integer werkgever te zijn. Als kernbegrippen van integriteit gaat Arduin uit van: dienstbaarheid, functionaliteit, onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, openheid en zorgvuldigheid.

Onder integriteit verstaan we ook de zorgvuldige omgang met bedrijfsmiddelen (zoals werktijd, informatie en communicatiemiddelen, goederen en bedrijfsinformatie), de wijze waarop medewerkers met elkaar omgaan (zoals de afwezigheid van (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten, vriendjespolitiek en geweld) en de zorgvuldige wijze waarop de belangen van cliënten en externe betrokkenen wordt gerespecteerd.

Daarbij moet duidelijk zijn wat de organisatie van medewerkers verwacht. Deze gedragscode wil die duidelijkheid verschaffen.

Respect voor de ander

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander - de cliënt of diens vertegenwoordiger, je collega, je leidinggevende - zoals je zelf behandeld zou willen worden: met respect voor zijn of haar persoon, gedachtewereld, lichamelijke en psychische integriteit. Daarbij hoort dat je elkaars 'eigenaardigheden' - de verschillen tussen mensen - accepteert. Dat respect voor de ander heeft ook betrekking op eigendommen en bezittingen die de ander toebehoren.

Respect voor jezelf

Respect voor cliënt of vertegenwoordiger, collega of manager betekent absoluut niet dat je jezelf moet wegcijferen. Integendeel, zit je iets dwars, spreek de ander daar dan op een zakelijke manier op aan. Als je meent dat de ander jouw grens overschrijdt, is het ook jouw verantwoordelijkheid om dat te signaleren en aan de orde te stellen. In onze organisatie mag een medewerker nee zeggen, mits dat op een respectvolle wijze geschiedt en ook wordt verantwoord. Is de drempel te hoog om dat in een rechtstreeks contact te doen, vraag dan een derde (collega, coach, manager vertrouwenspersoon, bedrijfsarts, orthopedagoog) om advies.

Aanspreekbaarheid

Wij verwachten van medewerkers dat zij zichzelf en elkaar aanspreken op hun verantwoordelijkheid voor een goede werksfeer. Naar ouders en familie van cliënten wordt te allen tijde een open aanspreekbare houding aangenomen. Pesten op het werk, (seksuele) intimidatie, discriminatie, vriendjespolitiek, geweld en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag zijn in onze organisatie niet toelaatbaar. Dat geldt zowel in de omgang met collega's en leidinggevendenden als in het contact met cliënten en hun vertegenwoordigers. Ieder voor zich en wij allen gezamenlijk hebben de verantwoordelijkheid om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen, te signaleren en ertegen op te treden. Als de drempel om rechtstreeks aan te spreken te hoog is – bijvoorbeeld omdat we ons afvragen wat ons nu precies tegenstaat of omdat we de mogelijke consequenties van 'aankaarten' niet overzien - dan kan alweer een derde (coach, manager, collega, vertrouwenspersoon) helpen bij het banen van het juiste pad. Van medewerkers verwachten we in zo'n situatie van drempelvrees dat zij een dergelijke derde om advies vragen.

Zorgvuldige procedures

Bij een meningsverschil of conflict - of bij onduidelijkheid over wie wat waarom en wanneer heeft gedaan of nagelaten - passen we hoor en wederhoor toe. We zijn voorzichtig met het beschuldigen van een collega of cliënt en staan ervoor open dat er wellicht in ons eigen gedrag ook onvolkomenheden zijn. Maar we dekken meningsverschillen en conflicten niet toe. Zeker als deze de zorg of de kwaliteit van het werk kunnen schaden, maken we openheid en zoeken we naar een rechtvaardige en werkbare oplossing. Als een medewerker 'de klok luidt' over zaken die binnen onze organisatie niet deugen, staan we achter die medewerker.

Ook van 'klokkenluiders' verwachten we echter dat ze eerst binnen de organisatie – met collega's, manager of Raad van Bestuur – over hun observaties spreken en bereid zijn de dialoog te voeren.

Insiders en outsiders

In tal van werksituaties in onze organisatie bestaat een hechte verbondenheid met elkaar ('teamgevoel') en met cliënten. Dat is een groot goed, maar kan voor 'nieuwkomers' een behoorlijke barrière opwerpen. Met name als zo'n 'nieuwkomer' een medewerker is die niet door of namens het team is geselecteerd - bijvoorbeeld in geval van reïntegratie van een arbeidsongeschikte medewerker van een andere locatie - kan wederzijdse acceptatie lastig zijn. Wij willen

echter een organisatie zijn waarin mensen een tweede kans - en soms ook een derde - krijgen. Dat betekent dat we die kans ook moeten bieden. De 'insiders' moeten de 'outsider' de gelegenheid geven zich tot 'insider' te ontwikkelen en hem of haar daarbij steunen. En van de 'outsider' verwachten we dat hij of zij er zelf alles aan doet om 'erbij te horen'.

Doen en nalaten

Respect voor de lichamelijke en psychische integriteit van collega's en cliënten betekent dat een aantal zaken in onze organisatie niet is toegestaan.

- Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij zich in hun doen en laten bewust zijn van hun functie en positie binnen Arduin en dat een ieder zich daar ook naar gedraagt, zowel in- als buiten werktijd. Raad van Bestuur, management, orthopedagogen en coaches hebben een voorbeeldrol te vervullen en worden door Arduin aangesproken als gedragingen kunnen leiden tot imagoschade voor de organisatie.
- Van medewerkers verwachten we dat ze zorgvuldig met de middelen die de organisatie hen ter beschikking stelt omgaan.
- Wie “in de tijd van Arduin” activiteiten voor derden uitvoert, zoals lezingen, cursussen of presentaties, dient de opbrengst daarvan aan de werkgever over te (laten) maken. Een kleine attentie (bloemen, boekenbon, denk aan maximaal 20 Euro) is de betreffende medewerker echter van harte gegund.
- Het is medewerkers niet toegestaan goederen van cliënten voor zichzelf te gebruiken of zich toe te eigenen. Evenmin mogen medewerkers giften of geschenken van cliënten aannemen of goederen aan cliënten verkopen. Mee-eten op de woning verrekenen medewerkers op aantoonbare wijze in de huishoudkas.
- Het is medewerkers niet toegestaan om goederen en faciliteiten van de werkgever voor zichzelf te gebruiken, tenzij een bevoegde manager daarvoor toestemming geeft. Internetten met de apparatuur en in de tijd van de werkgever, het gebruik van kopieerapparatuur of vervoermiddelen van de organisatie enzovoorts *voor privé-doeleinden* zijn zonder die toestemming verboden. De beleidsregels voor het gebruik van geautomatiseerde systemen respecteren we.
- Het gebruik van alcohol of drugs is tijdens het werk niet toegestaan. Wij verwachten dat medewerkers er zorg voor dragen dat zij optimaal in staat zijn hun werk te doen. Drugs (waaronder alcohol) tasten de capaciteit om het werk goed te doen en daarmee de veiligheid van de medewerker zelf, van cliënten en van collega's aan. Je werk 'onder invloed' verrichten is niet acceptabel en leidt tot arbeidsrechtelijke maatregelen. Te allen tijde moeten de continuïteit en de veiligheid in het werk en in de zorg voor cliënten gewaarborgd zijn.
- Respect voor cliënten - en voor collega's - blijkt ook uit de manier waarop we met informatie over de persoonlijke levenssfeer omgaan. Die informatie is vertrouwelijk. Wij communiceren daarover niet met derden, tenzij de cliënt of collega daar toestemming voor geeft, de wet het

van ons verlangt of dat in het kader van goede zorgverlening of goed werkgeverschap functioneel is.

- Respect voor de organisatie blijkt uit de manier waarop we omgaan met veelal soms vertrouwelijke informatie naar derden buiten de organisatie als pers, televisie etc. Indien we het soms niet eens zijn met het beleid of onderdelen hiervan zullen we hiervoor de geëigende kanalen gebruiken om hierover de dialoog te voeren. We maken van de mogelijkheid gebruik om te communiceren en te overleggen met een manager of de Raad van Bestuur of de ondernemingsraad Arduin. Ook kunnen we van de klachtencommissie gebruikmaken, raad vragen bij de vertrouwenspersoon of advies vragen aan de bedrijfsarts. De Raad van Bestuur verzorgt als enige de externe berichtgeving en onderhoudt het contact met de pers etc. Indien een medewerker zich niet houdt aan de gedragscode volgen arbeidsrechtelijke maatregelen.
- De aanspreekbaarheid waarover het in deze gedragscode gaat heeft ook betrekking op je wijze van kleden en je lichaamsverzorging. We doen niet aan kledingvoorschriften, maar verwachten van elke medewerker dat hij of zij zich op een bij werk, werkplek en functie passende wijze kleedt. Dat speelt in het bijzonder als medewerkers een 'vertegenwoordigende' rol naar ouders, cliëntvertegenwoordigers, externe instanties etc. vervullen.
- (Seksuele) intimidatie van collega's is absoluut ontoelaatbaar. Bij vaststelling daarvan - uiteraard na hoor en wederhoor - volgen arbeidsrechtelijke maatregelen.
- Seksueel contact met cliënten is strikt verboden.
- Bij gegronde vermoedens van seksueel misbruik met een medewerker als dader en een cliënt als slachtoffer doen we altijd aangifte bij de zedenpolitie. Bij vaststelling van seksueel misbruik beëindigen we de arbeidsrelatie met de betrokken medewerker onmiddellijk.
- We realiseren ons dat affectieve en erotische gevoelens zich niet laten dwingen door geboden en verboden. Wel stellen we nadrukkelijk dat de medewerker persoonlijk verantwoordelijk is voor het signaleren en bespreekbaar maken van deze gevoelens als ze een cliënt betreffen. Een consequentie is dat in een dergelijke situatie de betreffende medewerker per direct niet meer inzetbaar is voor de zorg aan de betrokken cliënt.
- Als de toenadering tussen een medewerker en een cliënt de grens van het aangaan van een seksuele relatie – in welke vorm dan ook – nadert, is de medewerker verplicht zijn manager hiervan onverwijld op de hoogte te stellen, zodat er onmiddellijk maatregelen genomen kunnen worden om de zorgverleningsrelatie tussen de medewerker en de betreffende cliënt te beëindigen en de organisatie het handelen van de medewerker kan toetsen. Meldt de medewerker niet onverwijld, dan volgen arbeidsrechtelijke maatregelen.
- Als uit onderzoek blijkt dat de in de twee voorgaande alinea's omschreven situatie toch als seksueel misbruik beschouwd moet worden, volgen alsnog de daaraan gekoppelde consequenties van aangifte bij de zedenpolitie en onmiddellijke beëindiging van de arbeidsrelatie.
- Zoals reeds eerder gezegd realiseren we ons dat affectieve gevoelens ook tussen medewerkers kunnen ontstaan. Indien dit het geval is binnen een werkplek van de organisatie zijn deze medewerkers persoonlijk verantwoordelijk om dit bespreekbaar te maken met coach of

manager en hebben we de afspraak dat één van de betrokkenen een andere werkplek krijgt toegewezen.

- Geweld tegenover cliënten is niet toegestaan. Het begrip 'pedagogisch geweld' komt niet in ons woordenboek voor. De BOPZ ('middelen & maatregelen') rechtvaardigt echter een aantal vormen van dwang in bijzondere zorgsituaties. Daarnaast heeft een medewerker die agressief wordt benaderd door een cliënt of vertegenwoordiger soms geen andere keuze dan zich ook fysiek te verdedigen: je hoeft je niet bont en blauw te laten slaan! Beter is het natuurlijk om dergelijke situaties te voorkomen of te ontwijken.
- Komt een medewerker echter in een situatie terecht waarin hij lijf en leden moet verdedigen, dan staan we achter die medewerker. Maar we gaan - achteraf - wel samen na hoe zo'n situatie heeft kunnen ontstaan en of het gebruik van geweld inderdaad niet (meer) te vermijden viel.

Gesprek

Deze gedragscode bevat normen voor onderlinge omgangsvormen. Soms zijn die normen klip en klaar, vaker moet je ze vertalen naar een concrete situatie. Dat is lastig, ook omdat de maatschappelijke werkelijkheid verandert. Wat wij twintig jaar geleden 'normaal' vonden - bijvoorbeeld roken op de werkplek - is dat nu niet meer. Daarom is het belangrijk dat wij binnen onze organisatie met elkaar in gesprek blijven over deze gedragscode en de normen die daaraan ten grondslag liggen. Het periodieke gesprek in teams van medewerkers en in het managementteam, maar ook in de meer individuele werkbegeleiding en coaching is noodzakelijk om gewenst gedrag te verankeren en ongewenst gedrag te benoemen en te bestrijden.

Positieve feedback

Met alle aandacht die gewenst is voor het aanspreken op ongewenst gedrag mogen we het belang van positieve feedback niet uit het oog verliezen. Eén compliment voor een geleverde prestatie motiveert méér dan tien signalen over gedrag dat nog verbetering behoeft. Wij vragen medewerkers, coaches, managers attent te zijn op zaken die goed gaan en collega's daar individueel of collectief waardering voor te geven.

Klachtenprocedure en vertrouwenspersonen

Het kan zijn dat alleen de dialoog op de werkvloer niet voldoende oplossing biedt voor het hanteren van meningsverschillen over de inhoud en de toepassing van normen voor gewenst gedrag. Arduin beschikt over Klachtencommissies (één voor medewerkers en één voor cliënten en hun vertegenwoordigers) die een verhelderende, oplossende en eventueel zelfs beoordelende rol kunnen vervullen. Ook is er een vertrouwenspersoon voor medewerkers. Zij kunnen eveneens helpen om goede oplossingen te vinden. Medewerkers die bijvoorbeeld worstelen met de vraag hoe zij een probleem aan kunnen kaarten en daarover – om welke reden dan ook – (nog) niet naar hun manager durven te stappen, kunnen zich voor het vinden van een 'klankbord' ook tot hen wenden.

Klokkenluidersregeling

Binnen Arduin geldt ook een zgn. klokkenluidersregeling.

Deze regeling maakt het mogelijk dat iedere medewerker in vertrouwen (vermoedens van) misstanden kan melden, dat meldingen volgens een zorgvuldige procedure worden behandeld en dat de medewerker die “de klok luidt” geen negatieve gevolgen van zijn of haar melding ondervindt.

De regeling is aanvullend aan en een uitwerking van de Gedragscode Medewerkers Arduin

Tenslotte

In deze code draait het om de bereidheid om jezelf en je collega's te blijven bevragen op gedrag in de werksituatie en soms daarbuiten. Is dat gedrag functioneel? Is het ook professioneel in relatie tot je functie, de cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en collega's? Is het fatsoenlijk? Is het moreel verantwoord? Het gesprek over dergelijke vragen vinden we belangrijker dan het slaafs navolgen van regeltjes.

Maar we erkennen dat het voeren van dat gesprek – openstaan voor aanspreking, durven aanspreken – toch veel moeilijker is dan je simpelweg aan regels houden.

Gesprekken over ‘concrete voorvallen’ kunnen helpen om die drempel te verlagen. Daarom vragen we elk team om met enige regelmaat over dilemma's in het werk te praten.

Respect voor de ander

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander - je cliënt of diens vertegenwoordiger, je collega, je leidinggevende - zoals je zelf behandeld zou willen worden: met respect voor zijn of haar persoon, gedachtewereld, lichamelijke en psychische integriteit.

PO&O, juli 2009

Stichting Arduin

Seissingel 4

4333 GV MIDDELBURG

telefoon (0118) 434500

fax (0118) 434599

e-mail directiesecretariaat@arduin.nl

internet www.arduin.nl

Voor de gedragscode Arduin is gebruik gemaakt van een initiatief van de Gemiva-SVG Groep.