

Gedragscode medewerkers

Click Re-integratie B.V.

Postbus 2040

6900 CA Zevenaar

T +31 6 46 01 23 82

info@clickreintegratie.nl

www.clickreintegratie.nl

IBAN: NL 48 RABO 0315 7862 80

BTW nr.: 857155052

KvK: 67737021

Versie: 1.0 januari 2020

1. Inleiding

In deze regeling treft u aan de normen en waarden van Click Re-integratie. De gedragscode is een leidraad voor integer en zorgvuldig handelen. Click Re-integratie spant zich niet alleen in voor een goede dienstverlening aan de cliënten maar ook voor een goed arbeidsklimaat voor de medewerkers. Daarbij spelen de onderlinge omgangsvormen binnen de organisatie en in de contacten met mensen buiten de organisatie een belangrijke rol. Naast deskundigheid en kwaliteit van het werk gaat het immers ook om communicatie en bejegening.

Het moet duidelijk zijn wat we van onze medewerkers verwachten en welke waarden, normen en regels we hanteren. Deze gedragscode wil die duidelijkheid verschaffen.

Waarden, normen, regels zijn aan verandering onderhevig, mede omdat de maatschappelijke context verandert. Daarom blijven we binnen onze organisatie in gesprek met elkaar over deze gedragscode en de normen die daaraan ten grondslag liggen. In het teamoverleg met medewerkers, maar ook in de individuele coaching is het noodzakelijk om ongewenst gedrag te benoemen en te bestrijden en gewenst gedrag te verankeren.

2. Werkingsfeer

Met de term “medewerkers” wordt in deze regeling bedoeld op: werknemers, leerling-werknemers, vrijwilligers, stagiaires en mensen die werken op contractbasis, zoals een gedetacheerde, een uitzendkracht of een ZZP’er.

3. Missie, visie en kernwaarden

Missie

Bij Click Re-integratie geloven we dat iedereen wil meedoen in de maatschappij. Dat iedereen zijn talenten wil inzetten en wil bouwen aan een toekomst met perspectief, ook als er sprake is van een arbeidsbeperking in welke vorm en in welke mate dan ook.

Visie

Iedereen mag meedoen in onze maatschappij en ieder mens kan van toegevoegde waarde zijn. Het betrokken zijn bij dagbesteding of het hebben van werk is één van de belangrijke pijlers in een mensenleven. Het geeft status, structuur en levensplezier.

Het “werkend” leven, in welke vorm dan ook, kan niet los worden gezien van het privé leven. Zijn er privé problemen dan zullen die opgelost moeten worden om in de dagbesteding of in het werk naar beste vermogen te kunnen presteren. Click Re-integratie biedt, indien nodig, ook die ondersteuning in het privé leven van een cliënt.

Gedragscode medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

Het is belangrijk dat je weet wat je talenten zijn en hoe je die het best kunt inzetten. Als je je zwakke maar vooral je sterke punten ziet en ze gebruikt ga je groeien. *Samen doen* zijn daarbij de sleutelwoorden. Het “doen” staat voor actie ondernemen, de stoute schoenen aantrekken, durven, proberen. Click Re-integratie staat in alle gevallen voor “samen doen”.

Kernwaarden

De kernwaarden geven weer waar Click Re-integratie voor staat, wat ons verbindt en wie we willen zijn.

De kernwaarden van Click Re-integratie zijn:

- Groots in het klein
- In contact zijn en blijven
- Bevlogen
- Betrokken
- Professioneel
- Betrouwbaar
- Ondernemend
- Eigenzinnig

4. Respect

Respect voor de ander

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander – de cliënt, diens ouders of vertegenwoordigers, je collega, je leidinggevende – zoals je zelf behandeld wilt worden. Daarmee bedoelen we met respect voor zijn of haar persoon, gedachtewereld en lichamelijke en psychische integriteit. Daarbij hoort dat je elkaars “eigenaardigheden” – de verschillen tussen mensen – accepteert.

Respect voor de ander heeft ook betrekking op de eigendommen en bezittingen die aan een ander toebehoren.

Respect voor jezelf

Respect voor cliënten, ouders, vertegenwoordigers, collega’s en leidinggevenden, betekent 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 manier gebeurt en ook wordt verantwoord. Is de drempel te hoog om dat in een rechtstreeks contact te doen, vraag dan een derde, zoals een collega, de leidinggevende, een vertrouwenspersoon, om advies.

Gedragscode medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

5. Aanspreken en aanspreekbaarheid

Click Re-integratie verwacht van de medewerkers dat zij zich verantwoordelijk voelen voor een goede werksfeer en ook elkaar aanspreken op hun verantwoordelijkheid.

Medewerkers vervullen een voorbeeldfunctie voor de cliënten. Pesten op het werk, (seksuele) intimidatie 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 er tegen op te treden.

Als de drempel om de ander rechtstreeks aan te spreken te hoog is, bijvoorbeeld omdat je je afvraagt wat je nu precies tegenstaat of omdat je de mogelijke consequenties van "aankaarten" niet overziet, dan kan een derde – bijvoorbeeld een collega, leidinggevende, vertrouwenspersoon – helpen. Van de medewerkers wordt in zo'n situatie van "drempelvrees" verwacht dat zij een dergelijke derde om advies en bijstand vragen.

6. Betrouwbaarheid

Click Re-integratie verwacht van alle medewerkers dat zij betrouwbaar zijn. Afspraken worden nagekomen, ongeacht met wie je ze maakt.

7. Zorgvuldigheid

Bij een meningsverschil, een 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, cliënt, vertegenwoordiger van de 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 coaching, begeleiding, de zorg of de kwaliteit van het werk kunnen schaden, maken we zaken bespreekbaar en zoeken we naar een rechtvaardige en werkbare oplossing.

Als een medewerker "de klok luidt" over zaken die binnen de organisatie niet deugen, staan we achter die medewerker. Ook van "klokkenluiders" verwachten we echter dat ze eerst binnen de organisatie met collega's en leidinggevendenden over hun observaties spreken en bereid zijn de dialoog aan te gaan. Collega's en leidinggevendenden moeten dan ook luisteren en ervoor openstaan.

8. Insiders en outsiders

In onze organisatie bestaat een hechte verbondenheid met elkaar (teamgevoel) en met de cliënten. Dat is een groot goed maar kan voor "nieuwkomers" een behoorlijke barrière opwerpen.

Gedragscode medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

Met name als zo'n "nieuwkomer" een medewerker is die niet door of namens het team is geselecteerd kan wederzijdse acceptatie moeilijk zijn of worden.

De "insiders" moeten de "outsider" de gelegenheid bieden om een "insider" te worden en hem of haar daarbij te steunen. En van de "outsider" verwachten we dat hij of zij er zelf alles aan doet om "erbij te horen".

9. Ambassadeur

Elke medewerker is een ambassadeur van Click Re-integratie. Dat betekent dat je in het contact met externen Click Re-integratie vertegenwoordigt. Jouw aandeel in de beeldvorming over Click Re-integratie is belangrijk.

10. 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. Click Re-integratie heeft het recht als werkgever / opdrachtgever de naleving van deze regels te toetsen en te controleren. Het niet naleven van regels kan juridische consequenties hebben. In een aantal gevallen zal Click Re-integratie aangifte doen bij de politie.

In ieder geval maar niet uitsluitend gelden de navolgende "huisregels".

- We gaan ervan uit dat je je op de hoogte stelt van intern beleid en regelgeving.
- Van jou verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met de middelen die Click Re-integratie aan jou ter beschikking stelt.
- Het is niet toegestaan om geld en / of goederen van cliënten voor jezelf te gebruiken of je deze toe te eigenen. Evenmin mogen medewerkers giften of geschenken van cliënten aannemen die het maatschappelijk gebruikelijke te boven gaan. Een klein verjaardagscadeautje mag maar bijvoorbeeld een nieuwe smartphone niet.
- Indien geschenken worden aangeboden door (beoogde) leveranciers dan dient dat te worden gemeld bij de directie.
- Het is niet toegestaan om goederen en faciliteiten van Click Re-integratie voor jezelf te gebruiken, tenzij daarvoor toestemming is verleend. Het gebruik van internet, e-mail, cliëntvolgsystemen, logboeken, etc. is geprotocolleerd.
- Het gebruik van alcohol of drugs is voorafgaand aan en tijdens het werk niet toegestaan. Het roken tijdens het werk is eveneens niet toegestaan. Wij verwachten van je dat je optimaal in staat bent om je werk te doen. Drugs en alcohol tasten de capaciteit aan om het werk goed te doen, maar ook de veiligheid van de medewerker zelf, van cliënten en van collega's. Het werk "onder invloed" verrichten wordt niet geaccepteerd. Te allen tijde moeten de continuïteit en veiligheid in het werk en in de coaching, begeleiding en zorg van de cliënten

Gedragscodes medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

gewaarborgd zijn. Het gebruik van alcohol en drugs op de locatie na afloop van het werk is eveneens niet toegestaan.

- 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 de collega daar expliciet toestemming voor geeft, de wet het van ons verlangt of dat het in het kader van goede coaching, begeleiding, re-integratie, zorgverlening of goed werkgeverschap functioneel is.
- Wat betreft de wijze van kleden en lichaamsverzorging verwachten we van elke medewerker dat hij of zij zich op een bij het werk, de werkplek en functie passende wijze kleedt. Dit geldt in het bijzonder als medewerkers een "vertegenwoordigende" rol naar ouders, cliëntvertegenwoordigers, externe relaties, etc. vervullen.
- De medewerker van Click Re-integratie onderhoudt geen individuele contacten op persoonlijke titel met cliënten buiten werktijd om. Het gaat hier niet uitsluitend om face – tot face contacten maar ook om contacten via email, sms, WhatsApp, Facebook, Instagram en andere social media.

11. Grensoverschrijdend gedrag

Wij realiseren ons dat affectieve en erotische gevoelens zich niet laten dwingen door geboden en verboden. Nadrukkelijk stellen we vast dat de medewerker persoonlijk verantwoordelijk is voor het signaleren en bespreekbaar maken van deze gevoelens als ze een cliënt betreffen.

- (Seksuele) intimidatie is absoluut ontoelaatbaar. Bij vaststelling ervan, uiteraard na hoor en wederhoor, volgen juridische maatregelen.
- Seksueel (getint) contact met cliënten is strikt verboden.
- Bij gegronde vermoedens van seksueel misbruik met een medewerker als dader en een cliënt als slachtoffer doet Click Re-integratie altijd aangifte bij de politie. Bij vaststelling van seksueel misbruik wordt de relatie met de betrokken medewerker met onmiddellijke ingang beëindigd.
- 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 (en zijn of haar collega's) verplicht om de leidinggevende en de interne commissie hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen. Hierdoor kunnen er onmiddellijk maatregelen genomen worden om de coachings-, begeleidings- of zorgverleningsrelatie tussen de medewerker en de betreffende cliënt te beëindigen. Click Re-integratie kan vervolgens het handelen van de medewerker toetsen. Melden de medewerkers dit niet onverwijld dan volgen juridische maatregelen.
- Indien seksueel grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt door de cliënt ten opzichte van een medewerker, dan dient de medewerker zich hieraan te onttrekken en het voorval direct te melden aan de leidinggevende.

Gedragscode medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

- Indien seksueel grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt door een medewerker ten opzichte van een collega, dan dient de medewerker dit te melden aan de leidinggevende. Indien de medewerker zich hierin op enigerlei wijze belemmerd voelt, dan kan hij in gesprek gaan met een vertrouwenspersoon of een andere derde. Uiteraard kan de medewerker besluiten om een formele klacht in te dienen.
- Als uit onderzoek blijkt dat de in de twee voorgaande punten omschreven situatie toch als seksueel misbruik beschouwd moet worden, volgen alsnog de daaraan gekoppelde consequenties van aangifte bij de politie en onmiddellijke beëindiging van de relatie.
- Agressie tegenover cliënten is niet toegestaan. Het begrip “pedagogisch” geweld past niet binnen Click Re-integratie.
- Een medewerker die agressief wordt benaderd door een cliënt of een vertegenwoordiger heeft soms in noodsituaties geen andere keuze dan zich ook fysiek te verdedigen. Beter is het natuurlijk om dergelijke situaties te voorkomen of te ontwijken. Komt een medewerker echter in een situatie terecht waarin hij of zij lijf en leden moet verdedigen, dan staan we achter die medewerker. Maar we gaan na hoe die situatie heeft kunnen ontstaan en of het gebruik van geweld inderdaad niet (meer) te vermijden viel. We bieden nazorg aan de medewerkers die hierdoor in de problemen zijn gekomen.

12. 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 meer dan tien signalen over gedrag dat nog verbetering behoeft. Wij vragen alle medewerkers, leidinggevend en directie om attent te zijn op zaken die goed gaan en collega's daar individueel of collectief waardering voor te geven.

13. Klachtenprocedure en vertrouwenspersoon

Het kan zijn dat alleen de dialoog op de werkvoet niet voldoende oplossing biedt voor het hanteren van meningsverschillen over de inhoud en de toepassing van normen voor gewenst gedrag. Click Re-integratie beschikt daarom over een klachtencommissie voor cliënten en hun vertegenwoordigers die een verhelderende, oplossende en soms ook een beoordelende rol kan vervullen.

Ook is er een vertrouwenspersoon voor cliënten en voor medewerkers waar je als medewerker zaken die betrekking hebben op cliënten kunt bespreken. Zij kunnen ook helpen om goede oplossingen te vinden

Daarnaast beschikt Click Re-integratie over een klachtenregeling.

Gedragscode medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

14. Afsluiting

In deze code draait het om de bereidheid om jezelf en je collega's te blijven bevragen op gedrag in de werksituatie. Is dat gedrag functioneel? Is het ook professioneel in relatie tot cliënten, vertegenwoordigers en collega's? Is het fatsoenlijk? Is het moreel en ethisch verantwoord? Het gesprek daarover vindt Click Re-integratie belangrijker dan het slaafs navolgen van regeltjes. Maar we erkennen dat het voeren van dat gesprek, het openstaan voor aanspreking, het durven aanspreken toch veel moeilijker is dan je simpelweg aan de regels houden. Gespreken over concrete voorvallen kunnen helpen om die drempel te verlagen. Daarom organiseert en stimuleert Click Re-integratie met enige regelmaat het gesprek over ethiek en dilemma's in het werk.

15. Werkingsduur

Deze regeling treedt in werking in januari 2020. In het kader van een planmatige beoordeling en verbetering van de kwaliteit van werken in de meest brede zin van het woord wordt deze regeling geëvalueerd in januari 2021. Indien nodig en gewenst vindt dan een aanpassing plaats.

Gedragscode medewerkers			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022