

Gedragcode Welzijn Lelystad

Missie

Welzijn Lelystad richt zich op alle Lelystedelingen en zet zich in om de betrokkenheid van mensen met elkaar te versterken. Actieve deelname aan de samenleving moet voor ieder mogelijk zijn door de organisatie van activiteiten (voor en door deelnemers), professionele begeleiding en hulpverlening.

Welzijn Lelystad verbindt mensen in Lelystad: Mensen die een steuntje in de rug nodig hebben, mensen die graag de helpende hand uitsteken. Ons doel is om de betrokkenheid tussen de Lelystedelingen onderling te versterken, waardoor er sprake is van een veerkrachtige samenleving. Een samenleving, waarin iedereen meedoet. Lokale netwerken, verbanden en voorzieningen zijn hiervoor essentieel. Wij gaan uit van eigen kracht en talenten van mensen.

Welzijn Lelystad zit overal in de stad. We kennen de mensen, de stadsdelen, de wijken, de samenleving. We weten de weg en verkennen nieuwe paden.

Dit doen we niet alleen. Samenwerken en afstemmen met andere partners in de keten van zorg en welzijn is voor ons van groot belang. Ook hier geldt: De kracht van verbinden en versterken.

Gedrag vanuit missie

De missie Verbinden en Versterken veronderstelt een specifiek gedrag bij een ieder die werkt bij onze organisatie, hetzij in loondienst, vrijwillig of als stagiair. Met de gedragscode dragen wij normen en waarden uit en zijn wij bewust van ons gedrag ook buiten werktijd om.

Gedrag vanuit de missie 'Verbinden en Versterken' betekent:

- Dienstbaarheid en respectvolle bejegening naar alle partijen
- Bejegening partners op grond van gelijkheid
- Onpartijdigheid
- Betrouwbaarheid
- Professionaliteit

Toepassingsgebied

Dit beleid inzake ongewenste omgangsvormen heeft niet alleen betrekking op werknemers met een vast of tijdelijk dienstverband. Het recht op bescherming geldt ook voor stagiaires, inleenkrachten en vrijwilligers.

Ongewenste omgangsvormen komen niet alleen voor tussen collega's onderling, maar kunnen ook plaatsvinden tussen medewerkers, vrijwilligers en derden. Bij derden moet gedacht worden aan cliënten, gasten, overige bezoekers, en samenwerkende partners.

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag wordt niet uitgegaan van de bedoelingen van de dader, maar hoe het over komt bij de geïntimideerde. Mensen hebben zelf het recht om zelf hun grenzen te trekken in de omgang met elkaar.

Gedragcode Welzijn Lelystad

Eigenaar : B. Bos

Status : concept

Datum : november 2014

Versie : 1.0

Gedragcode Welzijn Lelystad

Medewerker en of vrijwilliger van Welzijn Lelystad conformeert zich aan de gedragscode. Dit houdt in dat medewerker of vrijwilliger:

- 1. ten alle tijden integer en eerlijk handelt.**
- 2. zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt.**
- 3. cliënten beschermt (naar vermogen),**
tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling, seksueeloverschrijdend gedrag en er actief op zal toezien dat de gedragscode door iedereen wordt nageleefd.
- 4. gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode**
Bij vermoedens van met name seksueeloverschrijdend gedrag of handelingen die plaatsvinden in een relatie van ongelijkwaardigheid is medewerker verplicht hiervan een melding te maken.
- 5. zorgvuldig omgaat met eigendommen van Welzijn Lelystad en eigendommen van anderen respecteert.**
- 6. samenwerkt met partners op basis van gelijkwaardigheid.**

Door middel van deze gedragscode stelt Welzijn Lelystad nadrukkelijk dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden.

Definities

Onder ongewenste omgangsvormen wordt binnen Welzijn Lelystad verstaan: seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, fysiek geweld en andere vormen van (verbale) agressie.

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid. Hieronder valt lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet is gediend.

Kort samengevat kan gezegd worden dat seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is.

Het kan hierbij onder meer gaan om:

- onnodige of ongewenste aanrakingen of gedrag en/of aanrakingen die naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren kunnen worden.
- voortdurende opmerkingen over het uiterlijk;
- dubbelzinnige opmerkingen of gebaren;
- een bepaalde manier van kijken;

Gedragscode Welzijn Lelystad

Eigenaar : B. Bos

Status : concept

Datum : november 2014

Versie : 1.0

- (poging tot) aanranding of verkrachting.

Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst, die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling aan te tasten of teniet te doen.

Pesten

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn:

- Telefoonterreur;
- iemand als lucht behandelen;
- iemand bespotten;
- roddelen;
- iemand in het openbaar belachelijk maken;
- zinloze arbeidstaken geven.

Geweld en agressie

Als er gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een werknemer psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Er zijn drie vormen van geweld te onderscheiden:

- *verbaal*: schelden en beledigen;
- *psychisch*: lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren;
- *fysiek (meest ingrijpend)*: schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

Melding

Als een medewerker of vrijwilliger het slachtoffer is geworden van seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, geweld en/of agressie, dan kan hij/zij diverse stappen nemen en wegen bewandelen namelijk:

1. Probeer onderling een oplossing te zoeken

Probeer onderlinge problemen in eerste instantie samen op te lossen. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, is dat vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken. Mocht dit niet lukken neem dan contact op met je teamleider, die eventueel in overleg e.e.a. bespreekt met de desbetreffende manager.

2. Neem contact op met de personeelsadviseur van Welzijn Lelystad

Lukt het niet om samen een oplossing te zoeken of is de klacht te ernstig, neem dan contact op met de personeelsadviseur van Welzijn Lelystad. Praat er in ieder geval over, bij voorkeur op korte termijn, om te voorkomen dat het erger wordt.

Gedragscode Welzijn Lelystad

Eigenaar : B. Bos

Status : concept

Datum : november 2014

Versie : 1.0

3. Neem contact op met de externe vertrouwenspersoon

Een andere mogelijkheid is dat de medewerker contact opneemt met de externe vertrouwenspersoon. Deze persoon lost een klacht niet op, maar is er in de eerste plaats om hem/haar op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de betreffende medewerker. Hij/zij doet niets zonder dat deze medewerker dat wil en gaat in vertrouwen met de informatie om, waarbij de anonimiteit van degene die de klacht meldt wordt gegarandeerd.

(F:\ledereen\Algemene personeelszaken\Vertrouwenspersoon)

Na de eerste opvang van de medewerker kan de vertrouwenspersoon;

- samen met de medewerker analyseren wat er precies aan de hand is, wat de medewerker al heeft ondernomen en wat er verder nog te doen valt;
- zoeken naar een informele oplossing bijvoorbeeld via een bemiddelaar;
- adviseren over het indienen van een formele klacht;
- begeleiden van de medewerker in al deze fasen;
- eventueel verwijzen naar professionele hulpverlening.

Klachtenregeling

De klachtenregeling komt aan de orde wanneer het contact met de vertrouwenspersoon geen bevredigend resultaat oplevert. Medewerkers kunnen in dat geval een formele klacht indienen bij de klachtencommissie, die het management dwingend kan adviseren.

Over de te volgen procedure, waarin sprake zal zijn van hoor en wederhoor, beslist de commissie. De betrokkenen zullen hierover worden geïnformeerd.

Sancties

Wanneer een klacht gegrond blijkt te zijn, kan Welzijn Lelystad op advies van de klachtencommissie aan de aangeklaagde medewerker een sanctie opleggen. De zwaarte van de sanctie wordt in geval tot geval bepaald en zal afhankelijk zijn van de ernst van de voorvallen. In principe kunnen de volgende sancties worden opgelegd:

- mondelinge waarschuwing;
- schriftelijke waarschuwing, vastgelegd in het personeelsdossier;
- schorsing;
- ontslag.

De maatregel die wordt gekozen, is er mede op gericht dat de medewerker/medewerkster die de klacht meldt het werk op gezonde, veilige en prettige manier kan voortzetten.

Bijlage 1. Concrete handelingen in gedrag

Hoe wilt u het hebben?

- Denk niet in beperkingen maar in mogelijkheden.
- Als duidelijk is wat de klant vraagt en het past niet bij de werkwijze van de medewerker, dan spant de medewerker zich in om zijn werkwijze te herzien.
- Medewerkers zijn zich ervan bewust dat er diverse antwoordmogelijkheden zijn op een vraag en dat de klant kiest.

Wat kan iemand zelf? Ga uit van de kracht van mensen

- Onze overtuiging is dat iedereen talenten en kwaliteiten heeft. Als medewerker van Welzijn neem je niet over, maar sta je naast iemand. Je faciliteert iemand om zijn of haar eigen kwaliteiten te benutten en zoveel mogelijk zelf met oplossingen te komen.

Respecteer de persoonlijke levenssfeer van de klant

- Tijdens uitwisseling van klantinformatie dient de privacy van de klant gewaarborgd te zijn. Dit doet de medewerker door te handelen conform het privacyreglement van Welzijn Lelystad.
- Respecteer de normen en waarden van de klant.

Behandel een ander zoals je zelf behandeld wenst te worden

- Medewerkers tonen oprechte belangstelling voor de klanten en voor elkaar
- Medewerkers spreken de klant en elkaar op gepaste wijze aan. Dit betekent dat niet ongevraagd de ander getutoyeerd wordt. Medewerkers overleggen met de klant over hetgeen gerapporteerd / gecommuniceerd wordt.

Zeg wat je doet en doe wat je zegt

- Als een medewerker iets belooft aan een klant of een collega komt de medewerker de belofte na.
- Alle handelingen van de medewerker met betrekking tot de klant vinden in overleg met de klant plaats.
- De medewerker is concreet in het maken van afspraken.

Neem je verantwoordelijkheid

- Indien een klant iets vraagt waarop de medewerker geen antwoord kan geven, geeft de medewerker aan bij wie of wat men wel terecht kan.

Gedragcode Welzijn Lelystad

Eigenaar : B. Bos

Status : concept

Datum : november 2014

Versie : 1.0

- De medewerker levert een adequate bijdrage in de beeldvorming en naamsbekendheid van de organisatie, door in de communicatie de boodschappen te gebruiken zoals beschreven in het handboek Communicatie van Welzijn Lelystad (welke aansluiten bij de in dit document beschreven visie).
- De medewerker is het visitekaartje van de organisatie en benadert iedereen met een (klant)vriendelijke en professionele houding.
- De medewerker maakt knelpunten of problemen bespreekbaar en zoekt in open communicatie naar oplossingen.
- De medewerker stelt zich actief en opbouwend op in werkoverleg intern en extern.
- De medewerker communiceert op professionele wijze in het klantdossier.
- De medewerker zorgt ervoor dat hij/zij op de hoogte is van gemaakt werkafspraken en voorschriften en houdt zich hieraan.

Wees collegiaal en leer van en met elkaar

- Medewerkers mogen fouten maken en geven gemaakte fouten toe.
- Als de medewerker iets moeilijk vindt dan vraagt hij/zij hulp.
- Als iemand zijn onvrede uit, dan luistert de medewerker naar wat de klant of collega te melden heeft.
- Medewerkers zijn vriendelijk en hebben aandacht voor elkaar.
- Medewerkers praten niet over, maar met elkaar in een open sfeer.
- De medewerker respecteert de collegae en negeert hem/haar niet.
- Medewerkers laten niet onnodig werk voor anderen liggen, helpen elkaar zoveel mogelijk
- De medewerker maakt zich niet schuldig aan discriminatie, seksuele intimidatie of agressief gedrag.
- Medewerkers informeren elkaar over zaken waarvan men op de hoogte moet zijn.
- Medewerkers zorgen voor ervoor dat een nieuwe medewerker zich snel thuis voelt en contacten opbouwt.
- De medewerker geeft niet alleen kritische of corrigerende opmerkingen maar geeft ook eens complimenten.
- Medewerkers spreken elkaar op het naleven van deze gedragscode aan.