

GEDRAGSCODE WERKNEMERS

Deze gedragscode geeft helderheid over de heersende normen en regels binnen DIT coaching B.V. Het doel hiervan is onze zorgzorgverleners bewust zijn van deze normen en we deze hanteren in onze coaching. Dit reglement beschrijft de wijze waarop zorgverleners moeten werken met de regels van de organisatie ter ondersteuning van verantwoorde zorgverlening.

Algemene gedragscode

De gedrag-/ beroepscode binnen DIT Coaching bestaat uit vier onderdelen:

1. Beroepscode
2. Gedragsregels DIT coaching
3. SKJ richtlijnen
4. Huisregels DIT coaching

Deze gedragscode geldt voor alle werknemers, vrijwilligers en stagiaires binnen DIT coaching.

De samenwerkingsafspraken tussen DIT coaching en klanten zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst die bij start door beide partijen wordt ondertekend, hierin wordt verwezen naar de gedrags en beroeps code.

Constatering van het niet naleven van deze gedragscode kan leiden tot onmiddellijke disciplinaire maatregelen. Het kan nodig zijn om nader onderzoek in te stellen.

1. Beroepscode

De **beroepscode** maakt een belangrijk onderdeel uit van ons handelen als beroeps professionals. Elke DIT coaching medewerker dient te handelen in overeenstemming met de beroepscode sociaal werk.

Binnen DIT coaching hanteren de beroepscode: Sociaal werk

De beroepscode sociaal werk:

<https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

Gebruik van de beroepscode in de praktijk

Wanneer de coach in zijn werk te maken krijgt met morele dilemma's, dan vraagt dat een professionele reflectie en overleg met de coördinator of het team. De coach moet kiezen tussen handelingsalternatief A of B. De beroepscode is daarbij een wegwijzer, maar geeft geen concreet advies. De beslissing neemt de coach zelf in afstemming met collega's. Op de website van de beroepscode zijn werkvormen en gespreksmodellen voor moreel beraad en ethische reflectie beschikbaar zie:

<https://www.bpsw.nl/dossiers/nieuwe-beroepscode-sociaal-werk/>

Niet alle morele plichten of normen zullen voor alle sociaal werkers van toepassing zijn. Deze beroepscode is van toepassing op de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die bij een functie horen. Relevant is vooral dat de beroepsnormen, voor zover ze van toepassing zijn, met de code kunnen worden getoetst.

2. Gedragsregels DIT coaching

Gedragsregels algemeen

- Tijdens werkzaamheden kunnen in contact met klanten of collega's negatieve gevoelens of twijfels over eigen handelen ontstaan. DIT coaching stimuleert openheid over dit onderwerp en biedt hiertoe expliciet de mogelijkheid middels teamoverleg en individuele gesprekken. DIT coaching verwacht van medewerkers dat ze deze gevoelens bespreekbaar maken, in eerste instantie met een coördinator mocht om wat voor reden dan ook hiervoor een drempel worden ervaren kan een medewerker uitwijken naar de vertrouwenspersoon.
- DIT coaching en haar medewerkers gedragen zich ten opzichte van elkaar als goed werkgever en goed werknemer
- DIT coaching verwacht van medewerkers een respectvolle en professionele omgang met klanten hierna genoemd klanten, waarbij zij zich laten leiden door het belang van de klant en waarbij de professionele relatie dient als uitgangspunt. Hierin verwachten we een professionele, respectvolle en non agressieve houding van de DIT medewerker.
- Het contact tussen medewerkers en klanten ontstaat in een functionele relatie en zal nimmer ten eigen nutte worden aangewend door de medewerker, ook niet buiten de strikte hulpverleningssituatie gedurende de begeleidingsperiode en tot een jaar na afsluiting van de begeleiding relatie, om. In dit verband moet ook begrepen worden: Het leveren van diensten of het uitvoeren van activiteiten die buiten de functieomschrijving van de betreffende medewerk(st)er vallen, en die in de vrije tijd uitgevoerd worden. Het belang van de (ex) klant vergt dat de medewerk(st)er openheid betracht over alle directe en indirecte relaties met klanten die vóór aanmelding zijn aangegaan of bestaan.
- De klant wordt middels de samenwerkingsovereenkomst geïnformeerd over de gedragsregels, de huisregels en de mogelijkheden binnen de instelling om eventueel onzorgvuldig of laakbaar handelen van de hulpverlener te melden middels de Klachtenregeling. Deze zijn beschikbaar op de website.

Gedragsregels seksuele handelingen en (intieme)relaties

Onder "seksueel misbruik" wordt verstaan: *"Al dat fysieke of verbale gedrag van de hulpverlener, dat vanuit de eigen behoefte een erotiserende of seksuele boodschap beoogt of dat vanuit de geldende sociale codes een erotiserende of seksuele betekenis kan hebben voor de ander en daardoor schade zou kunnen aanrichten"*.

(Definitie van Gianotten, 1988.)

Voor het begrip "intieme relaties" is de definitie overeenkomstig.

Grensoverschrijdend gedrag op seksueel, erotisch of intiem vlak kan een klant schade berokkenen en moet dan ook als een ernstige beroepsfout beschouwd worden.

- Er bestaan vele uitingsvormen van grensoverschrijdend gedrag binnen een hulpverleningsrelatie. Verschillende gedragingen zijn door hun duidelijke seksuele karakter niet voor tweërlei uitleg vatbaar. Bij andere gedragingen kunnen vloeiende overgangen bestaan tussen wat wel (bedoeld en onbedoeld) en wat niet seksueel getypeerd kan worden.
- Er bestaan vele vormen van seksueel gedrag tegenover klanten, die als zodanig zijn aan te merken als een beroepsfout.
- Iedere medewerk(st)er verplicht zich te onthouden van seksuele/ intieme toenaderingspogingen, ook als de klant dit verlangt of daartoe uitnodigt. Seksuele handelingen en (intieme) relaties met klanten zijn onder geen beding geoorloofd en worden vanuit de optiek van professionele hulpverlening beschouwd als (seksueel) misbruik.
- Het verbod op het aangaan van een seksuele en/of intieme relatie met een klant is van kracht gedurende de hele periode dat de klant gebruik maakt van een of andere vorm van hulp door DIT coaching en is van kracht tot en met een periode van een jaar na het afsluiten van de hulpverlening.
- De medewerk(st)er die met een ex-klant van DIT coaching een relatie aangaat, binnen een jaar dat de hulpverlening relatie met de klant is afgesloten, meldt dit bij zijn/ haar coördinator.

- Wanneer een vorm van seksueel misbruik is geconstateerd, leidt dit tot een onderzoek met hoor en wederhoor waar maatregelen uit naar voren kunnen komen, zoals een ontbinding van de arbeidsovereenkomst.
- Als beroepsfout wordt tevens aangemerkt het op de hoogte zijn van (seksueel) misbruik door een collega, zonder dit te melden bij de coördinator.
- Voor alle betrokken medewerk(st)ers bestaat een meldingsplicht binnen 2 werkdagen bij de coördinator die meteen de directie op de hoogte stelt.
- Diegene die laakbaar gedrag constateert door de directie of een leidinggevende stelt hiervan binnen 2 werkdagen de vertrouwenspersoon van op de hoogte.

Gedrageregels discriminerend en racistisch gedrag

Onder discriminatie/ racisme wordt verstaan: *'het op grond van sekse, religie, huidskleur, nationaliteit, etnische afkomst, seksuele geaardheid of welke grond dan ook hanteren van vooroordelen, discriminerende uitslatingen en gedragingen'*.

- Discriminerend en racistisch gedrag wordt onder geen beding geoorloofd.
- Wanneer discriminerend of racistisch gedrag wordt geconstateerd, leidt dit tot een onderzoek met hoor en wederhoor waar maatregelen uit naar voren kunnen komen, zoals een ontbinding van de arbeidsovereenkomst.
- Als grove beroepsfout wordt tevens aangemerkt het op de hoogte zijn van discriminerend of racistisch gedrag door een collega, zonder dit te melden bij de coördinator of directrice.
- Voor alle betrokken medewerk(st)ers bestaat een meldingsplicht binnen 2 werkdagen bij de coördinator, die onverwijld de directrice op de hoogte stelt.
- Diegene die discriminerend of racistisch gedrag door de directeur of een leidinggevende constateert, stelt hiervan binnen 2 werkdagen de vertrouwenspersoon op de hoogte.

Eigendommen van klanten

- De medewerker moet zorgvuldig omgaan met eigendommen van de klant. Indien zich een situatie voordoet waar door toedoen van de zorgverlener materiele schade ontstaat bij de klant wordt er MIM melding opgesteld, deze melding wordt ter analyse voorgelegd aan de MIC/MIM commissie.
- De schade moet middel van het Schadeformulier van de verzekeringsmaatschappij gemeld worden aan de verzekering. Belangrijk is dat de bewijsstukken worden meegestuurd (zoals aankoop- en reparatienota's e.d.).
- Cadeaus en geld mogen niet worden aangenomen, kleine attenties mogen wel. Het is niet toegestaan om financiële zaken van de klant te regelen of voor de klant te gaan pinnen. Tevens is het niet toegestaan om goederen van de klant te kopen, verkopen of in bruikleen te nemen. Het is wettelijk niet toegestaan om u in het testament van de klant te laten opnemen.

Gedragscode omgaan met bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie

Gebruik van bedrijfsmiddelen zoals e-mail, telefoon, computer, kantoorartikelen en bedrijfsinformatie staan voor alle medewerkers ter beschikking om zijn of haar functie naar behoren te kunnen uitoefenen.

Deze middelen en informatie vragen van eenieder zorgvuldig gebruik ten behoeve van het uitoefenen van de functie binnen DIT coaching. Onzorgvuldig of ongeoorloofd gebruik van bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie kan immers schadelijk zijn voor een individu (schending privacy bijvoorbeeld) of voor de organisatie als geheel.

Definities:

Bedrijfsinformatie: informatie welke voor het uitoefenen van de onderneming worden gebruikt.

Bedrijfsmiddelen: middelen (zoals goederen, financiën, telefonie, internet) welke voor het uitoefenen van de functie worden gebruikt.

Medewerker: Iedereen die werkzaamheden verricht voor DIT coaching, ongeacht of hij in dienst is, ingehuurd, vrijwillig of als stagiaire werkzaam is.

AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- Werknemers zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid ten opzichte van de organisatie. Medewerkers laten hun telefoon en/of laptop niet onbeheerd achter in auto of publieke ruimte. Apparatuur is altijd beveiligd met een wachtwoord.
- De medewerker is zich ervan bewust dat bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie dienen voor functioneel gebruik en dat deze op een verantwoordelijke en zorgvuldige wijze en voor zakelijke doeleinden gebruikt dienen te worden en niet zonder toestemming gedeeld mogen worden met derde.
- De medewerker is zich bewust van het feit dat ongeoorloofd gebruik van de middelen schadelijk kan zijn voor een individu of voor de organisatie en haar reputatie. E
- Het is een medewerker in principe toegestaan bedrijfsmiddelen beperkt voor privédoeleinden te gebruiken, als het gebeurt binnen redelijke grenzen en het de voortgang van de dagelijkse werkzaamheden niet belemmert en geen extra kosten met zich meebrengt.
- Het is de medewerker niet toegestaan om beledigend en/of aanstootgevend materiaal in welke vorm dan ook, te downloaden, op te slaan, te versturen of te verspreiden. Dat betreft in ieder geval materiaal van pornografische, racistische, discriminerende aard en materiaal dat in strijd is met de wet.
- Om elke schijn van betrokkenheid van DIT coaching met religieuze en/of politieke stromingen te voorkomen is het de medewerker niet toegestaan politieke en religieuze standpunten te verkondigen vanuit naam van DIT coaching met behulp van e-mail, internet of andere bedrijfsmiddelen.
- Gestreefd wordt naar een goede balans tussen controle op verantwoord gebruik van bedrijfsmiddelen en/of bedrijfsinformatie en de bescherming van de privacy van medewerkers op de werkplek.

Gedragcode sociale media, website en emailgebruik

Medewerkers van DIT coaching maken in principe zakelijk gebruik maken van internet, email en sociale media. Zakelijk gebruik is verbonden met taken en bezigheden die voortvloeien uit de functie.

Elektronische communicatie kent een eigen vorm van kwetsbaarheid en een eigen vorm van beveiliging. Deze vraagt om speciale regels op tenminste de volgende punten:

- Inlognaam en wachtwoord zijn persoonsgebonden en mogen nooit aan anderen worden doorgegeven.
- Van medewerkers wordt verwacht dat ze tijdens het werk bij het gebruik van Internet, email en sociale media handelt, in overeenstemming met de wet, gedragsregels DIT coaching en ethische grenzen.
- Bij het printen van informatie dient de gebruiker geen vertrouwelijke informatie achter te laten bij de printer of het kopieerapparaat.
- Het meezenden van c.q. ontvangen van bijlagen dient met zorg te gebeuren.
- Informatie die de organisatie direct of indirect kan schaden, mag niet zonder toestemming van de directrice naar personen of instanties buiten de organisatie worden verstuurd.
- Klantgegevens mogen uitsluitend met toestemming van de klant gedeeld worden met derden. Dit dient ook vastgelegd te worden in Mextra tab steunbronnen. Digitale informatie die klantgegevens bevat (herleidbare informatie) moet **beveiligd** worden gedeeld met derden. Voor persoonsgegevens van medewerkers geldt hetzelfde.
- De harde schijf van de computer dient in het kader van de informatieveiligheid zo min mogelijk te worden gebruikt. Sla nooit persoonsgegevens op op je harde schijf.
- De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen jegens een gebruiker noodzakelijk is.
- Indien controles uitgevoerd worden, dient de coördinator de werknemer te informeren over de aanleiding, doel en resultaten van de controle.

Gedragcode Alcohol/ Middelen gebruik

Voor alle bijeenkomsten die door DIT coaching georganiseerd worden onder werktijd

- Er wordt geen alcohol geschonken.
- Voor bijeenkomsten buiten reguliere werktijd kan gekozen worden voor het schenken van alcohol.
- Middelen gebruik of het onder invloed zijn van verdovende middelen tijdens werktijd is niet toegestaan.
- Verslavingsproblematiek moet worden gemeld bij een leidinggevende.

Beroepshouding, bejegening en ethiek

COMMUNICATIE & INFORMATIE	Zorgverleners vertrekken informatie aan de klant in begrijpelijke taal er wordt nagegaan of de klant het begrepen heeft.
EIGEN REGIE V/D KLANT	De zorgverlener komt binnen de grenzen van de professionele beroepsuitoefening tegemoet aan de wensen en behoeften van de klant. De klant wordt zoveel mogelijk betrokken bij het behalen van doelen. Het uitgangspunt is de eigen verantwoordelijkheid / regie van de klant.
AUTONOMIE V/D KLANT	De zorgverlener respecteert de levensbeschouwing en, gewoonten, normen en waarden van de klant. De zorgverlener maakt geen misbruik van de afhankelijke positie van klanten.
BEVOEGD-/ BEKWAAMHEID	De zorgverlener verleent alleen die zorg waar hij of zij bevoegd/ bekwaam voor is. De zorgverlener draagt er zorg voor dat hij/zij beschikt over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om de zorg veilig en doelmatig uit te voeren.
RICHTLIJNEN, PROTOCOLLEN & WERKINSTRUCTIES	De zorgverlener is verantwoordelijk voor de manier waarop hij/zij de zorgverlening uitvoert. De organisatie schept randvoorwaarden zodat de zorgverlener zijn functie en bijbehorende taken volgens professionele standaarden kan uitvoeren en verantwoorden. De zorgverlener dient zich te houden aan deze kaders en standaarden.

GEWETENS-BEZWAREN HANDELEN	Indien de zorgverlener op basis van ernstige gewetensbezwaren of levensovertuiging niet kan meewerken aan bepaalde handelingen worden de taken in overleg met coördinator of vertrouwenspersoon overgedragen of aangepast.
SAMENWERKING BINNEN HET TEAM	De zorgverlener respecteert de opvatting en deskundigheid van collega's en andere hulpverleners die betrokken zijn bij de zorg aan de klant. De zorgverlener werkt samen binnen het team waarbij er een samenwerkingsrelatie bestaat tussen de zorgverlener, het team, de klant en betrokken naasten.
VERANTWOOR-DINGSBEREIDHEID	De zorgverlener is bereid de keuze van bepaald gedrag te verantwoorden en accepteert beslissingen die het organisatiebelang dienen, ook als dit niet direct het persoonlijke belang van de zorgverlener waarborgt.
RESPECTVOLLE BEJEGENING	De klanten en collega's worden als gelijkwaardige medemensen en met respect voor het individu benaderd. De zorgverlener is representatief, beleefd, zorgvuldig, tactvol.
RESPECT VOOR RELIGIE	De zorgverlener heeft respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.
BELANGEN-VERSTRENGELING	Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld. Indien er een situatie is waarbij belangenverstrengeling een rol speelt, dient dit gemeld te worden bij een coördinator die bekijkt of de werkzaamheden kunnen worden voortgezet.
AGRESSIE & ONVEILIGHEID	De zorgverlener laat zich bij contacten met klanten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep (Wetboek van Strafrecht en Burgerlijk Wetboek). De zorgverlener accepteert geen agressieve gedragingen van klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens hen. Hierin wordt het interne protocol: "Agressie en geweld richtlijnen DIT coaching" gevolgd.
DRUGS, ALCOHOL, VUURWAPENS EN STEEKWAPENS	In onze organisatie is het verboden om zowel soft als harddrugs en alcohol bij zich te dragen of te gebruiken tijdens het werk. In onze organisatie is het verboden om vuurwapens/steekwapens bij zich te dragen (zie Wapenwet). Wanneer naar voren komt dat een zorgverlener soft of harddrugs, alcohol of vuurwapens/steekwapens bij zich draagt of soft/harddrugs of alcohol nuttigt tijdens het werk worden er passende maatregelen getroffen. Dit kan leiden tot ontslag.
VERTROUWENS-RELATIE	De zorgverlener houdt persoonsgegevens van de klant die verzameld worden in het kader van de zorgverlener geheim. Dit wordt alleen beschikbaar gesteld na toestemming van de klant of in spoedgevallen die informatie die nodig is voor het waarborgen van de veiligheid van de klant (zorgbelang). Voor overleg met mantelzorgers en ketenpartners geeft de klant eerst een machtiging af voor toestemming, alvorens overleg plaatsvindt.
OMGANG MET PRIVACYGEGEVENS	De klant wordt middels de samenwerkingsovereenkomst de hoogte gebracht van de wijze waarop de organisatie omgaat met privacygegevens. Het privacyreglement van de organisatie is te vinden op de website.

3. SKJ – richtlijnen

DIT coaching werkt met SKJ- geregistreerde professionals. Het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is hét beroepsregister voor jeugdprofessionals in Nederland. Als onafhankelijke uitvoeringsorganisatie zijn ze verantwoordelijk voor de wettelijke registratie van hbo- of wo-opgeleide jeugdprofessionals die werken in complexe en risicovolle situaties. Ze toetsen of jeugdprofessionals voldoen aan de criteria voor (her)registratie en onderhouden een stelsel van professioneel toezicht. Meer informatie is te vinden op: <https://skjeugd.nl/>

4. Huisregels DIT coaching

De huisregels binnen DIT Coaching zijn bedoeld om een ordelijk verloop van de dagelijkse gang van zaken, zowel op kantoor als bij mensen thuis, te regelen. Van zowel de hulpverlener als de klant kan in de huisregels worden geëist dat hij zich gedraagt naar wat in het maatschappelijk verkeer billijk is.

Kantoor

- Van bezoek op kantoor wordt verwacht dat ze de algemeen beschaafde omgangsvormen in acht nemen.
- Binnen de organisatie zijn een aantal mensen met een eigen sleutel. Daarbij heeft het kantoorpand een eigen sleutelkastje. Na gebruik hang je de sleutel terug in het sleutelkastje en draai je aan het cijfer tandwiel zodat de code niet meer zichtbaar is. Als je de locatie verlaat en er is geen collega meer aanwezig, sluit je alle deuren en ramen. Als je niet zeker weet of er een collega.
- De openingstijden (op afspraak) zijn van 08:30 tot 20:00 uur van maandag t/m vrijdag.
- Beschadiging, verlies of diefstal van bedrijfseigendommen wordt onmiddellijk gemeld aan de coördinator.
- De huishoudelijke dienst draagt i.s.m. werknemers zorg voor het schoonhouden van de algemene- en kantoorruimtes.
- E-mail en internetfaciliteiten worden aan medewerkers, die dat nodig hebben voor het uitoefenen van hun werkzaamheden, voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld.
- Het maken van foto's, video- en geluidsopnames en dergelijke is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de klant en/of medewerker.
- Het is niet toegestaan om te roken in het kantoorpand.
- Het is niet toegestaan om onder invloed van alcohol of drugs te werken.
- Indien de werknemer klanten ontvangt op een van de DIT Coaching kantoren is hij/ zij verantwoordelijk voor het naleven van de huisregels. De werknemer zorgt ervoor dat de gasten zich houden aan de regels in dit reglement.
- Bij het niet naleven van de huisregels door medewerkers gaat de coördinator met de desbetreffende medewerker in gesprek.
- Bij het fors overschrijden van de huisregels wordt de persoon in kwestie gevraagd het kantoor te verlaten.
- Van de werknemer wordt verwacht zorgvuldig om te gaan met materialen, apparaten e.d. die nodig zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden en deze tijdig te retourneren zodat andere collega's hier ook gebruik van kunnen maken.

Bij klant thuis

- Voor het aangaan van een professionele relatie dient de medewerker een betrouwbare partner te zijn die handelt conform de gedrags- en beroeps code en privacy reglement (zie website).
- DIT coaching heeft een klantenraad, klachtenregeling en een vertrouwenspersoon, waar klanten gebruik van kunnen maken (zie website)
- Vertrouwelijkheid heeft niet alleen betrekking op informatie, maar raakt ook andere privacyaspecten. Zoals bijvoorbeeld het niet onaangekondigd binnengaan van een ruimte waar de klant zich bevindt, of die van een klant is. En ook het ervoor zorgdragen dat persoonlijke gesprekken buiten het gehoor van anderen plaatsvinden, of het respecteren van persoonlijke eigendommen van de klant.
- Het maken van foto's, video- en geluidsopnames en dergelijke is alleen toegestaan na toestemming van de klant en/of medewerker.
- Over de manier van samenwerken zijn tevens afspraken gemaakt in de samenwerkingsovereenkomst die beide partijen bij de start afsluiten.
- Bij het niet naleven van de huisregels gaan medewerker en klant in gesprek. Mocht dit onvoldoende opleveren gaat de coördinator met de desbetreffende personen in gesprek.