

# Gedragscode MHOOM

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Kernwaarden .....	3
2.1. Respect .....	3
2.2. Aandacht .....	3
2.3. Betrokkenheid .....	3
2.4. Veiligheid .....	3
2.5. Klimaatneutraliteit .....	3
3. Algemene richtlijnen .....	4
3.1. Vertrouwenspersoon.....	4
3.2. Grenzen .....	4
3.3. Communicatie en respect .....	4
3.4. Geheimhouding .....	5
3.5. Sociale Media .....	5
3.6. Kleding .....	5
3.7. Middelengebruik .....	5
3.8. Grensoverschrijdend gedrag .....	6
3.9. Omgang met bedrijfsmiddelen.....	6

## 1. Inleiding

Deze gedragscode formuleert kernwaarden, normen en regels die gelden voor MHOOM en haar medewerkers. De code is een middel om integriteit en professionaliteit te bevorderen, en om grensoverschrijdend gedrag en malversaties bespreekbaar te maken en te voorkomen. De code heeft betrekking op alle medewerkers, en is ook van toepassing voor ingehuurde krachten en externe dienstverleners.

Het bestaansrecht van MHOOM is direct verbonden met de zorgrelatie die met cliënten wordt onderhouden. Ondersteuning en begeleiding krijgen gestalte in persoonlijke dienstverlening. Daarbij hebben we te maken met een kwetsbare doelgroep, zodat schending van gedragsregels een negatieve invloed heeft op onze professionele uitstraling. Medewerkers benaderen de cliënt als een (mede)mens met normale aanspraken op respect, beleefdheid en vertrouwen, gaan uit van de menselijke waardigheid en respecteren de persoonlijke autonomie en het morele zelfbeschikkingsrecht van cliënten. Zij streven naar een zo volledig mogelijk begrip voor de specifieke problemen, behoeften, vragen en keuzen van de cliënt.

Deze gedragscode is iets anders dan wetgeving, CAO of profielschets. In die stukken kunnen weliswaar vergelijkbare thema's staan als in de gedragscode maar de referentiekaders zijn verschillend: Bij een gedragscode staan waarden, normen en integriteit centraal. In de CAO gaat het om de arbeidsovereenkomst tussen werkgever en werknemer, en er staan bepalingen in over verplichtingen van werknemers, nevenfuncties, geschenken, en maatregelen.

Dit is een dynamisch document. Inzichten kunnen veranderen en soms moeten uitgangspunten opnieuw overdacht worden. Dat betekent dat het onderstaande op gezette tijden, minstens een keer per jaar, door medewerkers wordt doorgenomen en waar nodig aangepast.

## 2. Kernwaarden

Uitgangspunt van het werken bij MHOOM is dat medewerkers respectvol, oprecht, en betrokken omgaan met cliënten, elkaar en derden. Van medewerkers wordt verwacht dat ze cliënten open, vriendelijk en op basis van gelijkwaardigheid benaderen. MHOOM verwacht van alle medewerkers dat ze zich gedragen als een professioneel en verantwoordelijk lid van de organisatie en dat ze zich inzetten om resultaat en kwaliteit te verbeteren. De onderstaande kernwaarden spelen daarin een centrale rol.

### 2.1. Respect

Het begrip respect loopt als een rode draad door ons werk: in de omgang met cliënten, tussen medewerkers onderling en in het contact met samenwerkingspartners en andere belanghebbenden. Respect betekent dat cliënten de zorg krijgen die bij hen past, dat ze eerlijk en open tegemoet getreden worden en dat ze zo veel mogelijk hun normale leven kunnen voortzetten. Van medewerkers wordt verwacht dat ze elkaar, cliënten en anderen met wie ze beroepshalve te maken hebben met respect bejegenen.

### 2.2. Aandacht

Onder aandacht verstaan we brede belangstelling voor de cliënt en zijn levensgeschiedenis, zijn naastbetrokkenen en zijn leefomgeving. Van medewerkers wordt verwacht dat ze ook aandacht hebben voor elkaars doen en laten, gericht zijn op samenwerking, en zich collegiaal opstellen. MHOOM wil een prettig werkklimaat bieden, met aandacht voor persoonlijke ontplooiing van medewerkers binnen de organisatiedoelen. Dit wordt gestimuleerd door een positieve instelling met hart voor de zaak, goede onderlinge verhoudingen, belangstelling en waardering voor elkaar.

### 2.3. Betrokkenheid

Het werken bij MHOOM vergt een speciale betrokkenheid: de specifieke problematiek van de bewoners vraagt om een houding die meebeweegt: Je moet weten wanneer je zaken overneemt, maar ook wanneer je iets kan laten gebeuren. Dit zorgt voor een evenwicht dat ervoor zorgt dat bewoners hun leven optimaal kunnen inrichten zoals zij dat zelf willen, in het vertrouwen dat begeleiding hen bijstaat waar dat nodig is. De relatie die medewerkers met de bewoners hebben is altijd professioneel, maar we zijn ons er ook van bewust dat we vaak in het persoonlijke domein van bewoners treden. Dit kan alleen als onze houding naast respectvol ook betrokken is.

### 2.4. Veiligheid

Cliënten en medewerkers moeten zich bij MHOOM veilig kunnen voelen. Het werkklimaat is vrij van bedreiging, pestgedrag, (seksuele) intimidatie en discriminatie op basis van godsdienst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, huidskleur of ras.

MHOOM is een kleine organisatie die er naar streeft om de (communicatie-)lijnen zo kort mogelijk te houden. Medewerkers en bewoners hebben een grote mate van autonomie en zij moeten zich hierbinnen in alle vrijheid kunnen bewegen.

### 2.5. Klimaatneutraliteit

De naam Met het Oog op Morgen zegt het al: Voor ons is de toekomst belangrijk. Het betekent dat MHOOM er naar streeft het milieu zo min mogelijk te belasten, op een verantwoorde manier om te gaan met afval, en zo de wereld zo zorgvuldig mogelijk achter te laten voor degenen die na ons komen.

### 3. Algemene richtlijnen

Medewerkers houden zich aan externe en interne wet- en regelgeving, bijvoorbeeld omtrent geheimhoudingsplicht, beroepscode en andere regelingen. De medewerker die bij zichzelf of andere medewerkers bemerkt dat het handelen de grenzen van het toelaatbare overschrijdt of dreigt te overschrijden, dient dit te melden bij de leidinggevende of te bespreken met een vertrouwenspersoon.

#### 3.1. Vertrouwenspersoon

Wanneer een medewerker van MHOOM grensoverschrijdend gedrag ziet bij een collega, moet de eerste overweging zijn, of hij die collega daar zelf op aan kan spreken. MHOOM is een kleine, plat gestructureerde organisatie waarin de communicatielijnen kort zijn. Soms kan intercollegiaal overleg al voldoende zijn om een ongewenste situatie de wereld uit te helpen.

Wanneer deze eerste mogelijkheid geen voldoende resultaat oplevert of niet mogelijk is, dient het grensoverschrijdende gedrag gemeld te worden bij de leidinggevende. Dat is bij MHOOM de directeur. Deze bepaalt vervolgens wat de volgende stappen zijn. De directeur kan overleggen met de vertrouwenspersoon.

MHOOM beschikt over een vertrouwenspersoon die aan de organisatie verbonden is, maar een onafhankelijke positie inneemt ten opzichte van het team, de directeur en het bestuur. Iedereen kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Om een misstand te melden, om advies in te winnen, of om vertrouwelijk zijn of haar verhaal te doen. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht, behalve daar waar wetten en regelgeving anders voorschrijven.

#### 3.2 Grenzen

De medewerker van MHOOM heeft een professionele werkhouding en verliest het belang van de bewoner niet uit het oog. Hij of zij bepaalt de grenzen voor zichzelf in de omgang met de bewoner en handelt daarnaar, waarbij de medewerker niet in conflict komt met eigen normen en waarden. De medewerker kent de grenzen van de eigen bekwaamheid en eigen verantwoordelijkheid, zodat de kwaliteit van de zorg en ondersteuning verantwoord is.

Wanneer een persoonlijke of zakelijke relatie tussen medewerkers ontstaat, dienen zij die te bespreken met hun leidinggevend, en er zorg voor te dragen dat deze relatie geen nadelige invloed heeft voor het werk.

Indien iemand meent het slachtoffer te zijn van bedreiging, pestgedrag, (seksuele) intimidatie of discriminatie moet hij dat bij de direct leidinggevende melden, of indien deze zich er ook schuldig aan maakt bij de hogere leidinggevende. Ook kan het gemeld worden bij de vertrouwenspersoon.

Binnen de relatie met de cliënt zijn alle activiteiten gericht op de hulpvrager. Cliënten dienen erop te kunnen vertrouwen dat hun hulpvraag wordt beantwoord met een professioneel hulpaanbod dat optimaal tegemoetkomt aan hun persoonlijke wensen en behoeften. Cliënt en familie worden vriendelijk en respectvol bejegend.

#### 3.3. Communicatie en respect

Goede, open communicatie is een van de voorwaarden voor een optimaal functioneren van MHOOM. Centraal uitgangspunt is dat alle medewerkers verantwoordelijk zijn voor een goede (interne) communicatie. Iedereen kan erop onderdelen aan bijdragen en daarnaast een signalerende functie hebben. De directeur heeft een sleutelrol bij het doorgeven van informatie, maar door haar platte organisatiestructuur draagt iedereen bij aan een open communicatie.

We presenteren MHOOM als een goede, betrouwbare organisatie, een organisatie om trots op te

zijn. We tonen dat aan de buitenwereld en maken het ook waar. Mensen weten hoe en waarvoor ze bij ons terecht kunnen.

### 3.4. Geheimhouding

Cliënten van MHOOM moeten er ten allen tijde van uit kunnen gaan dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met al hun persoonlijke gegevens, zowel schriftelijk als mondeling. Medewerkers van MHOOM bespreken persoonlijke zaken van bewoners niet met derden, zonder daarvoor expliciet toestemming te hebben van de bewoner zelf. Onder derden wordt verstaan:

- Ouders en familieleden van de bewoner
- Andere begeleiders of zorgverleners (voor zover niet in dienst van MHOOM)
- Instanties (behalve daar waar geldende wetten anders voorschrijven)

Medewerkers van MHOOM moeten onderling wel vrijelijk kunnen communiceren over persoonlijke en vertrouwelijke zaken rondom cliënten, met dien verstande dat deze communicatie alleen betrekking mag hebben op de begeleiding en de daaraan grenzende gebieden.

Schriftelijke informatie wordt opgeborgen op een deugdelijke manier die de vertrouwelijkheid waarborgt en waarbij alleen direct betrokken begeleiders inzage hebben. Derden hebben nimmer inzage in deze gegevens, behalve daar waar dit wettelijk is voorgeschreven.

Vertrouwelijke schriftelijke informatie die niet langer nodig is ter ondersteuning van de begeleiding wordt niet zonder meer weggegooid maar altijd op een deugdelijke manier vernietigd. Papieren worden versnipperd en digitale informatie wordt zorgvuldig gewist volgens de wettelijke regelgeving.

### 3.5. Sociale Media

Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich op sociale media gedragen zoals zij dat ook in het dagelijks leven doen: Op een manier dus die geen negatief licht werpt op MHOOM, haar medewerkers of haar cliënten. Medewerkers blijven, ook als zij het oneens zijn met de mening van anderen, netjes en beleefd en plaatsen geen lasterlijk, grof, beledigend of bedreigend materiaal. Bij contact via sociale media met cliënten dienen medewerkers zich *altijd* de vraag te stellen of dit contact de begeleiding, de goede verhoudingen en de in deze gedragscode neergelegde regels niet in gevaar brengen. Met andere woorden: een zekere terughoudendheid op dit vlak heeft vaak de voorkeur.

### 3.6. Kleding

Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie. De medewerker wordt gezien als het visitekaartje van MHOOM. Het is niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen, Medewerkers kunnen elkaar aanspreken op kleding en uiterlijk, op basis van algemene fatsoensnormen.

### 3.7. Middelengebruik

MHOOM schrijft medewerkers niet voor wat zij in hun vrije tijd wel en niet moeten doen. Dit geldt ook voor het gebruik van (verslavende) middelen, waaronder we ook alcohol en tabak verstaan. Het belangrijkste uitgangspunt is, dat het gebruik van middelen geen invloed mag hebben op je professionele functioneren. De veiligheid van de bewoners en medewerkers staat altijd voorop.

Op basis van deze uitgangspunten zijn er een aantal spelregels:

- Tijdens je werk is inname van alcohol of drugs verboden
- Onder werktijd is er geen alcoholpromillage in je bloed aanwezig. Je bent ook niet onder invloed
- Je bent op de werkvloer niet in het bezit van alcohol of drugs
- Roken is in alle binnenruimten van MHOOM verboden. Dit mag alleen op de daarvoor aangewezen plaats buiten

### 3.8. Grensoverschrijdend gedrag

De medewerker die bij zichzelf of andere medewerkers bemerkt dat het handelen de grenzen van het toelaatbare overschrijdt of dreigt te overschrijden, dient dit te melden bij de leidinggevende, of dit te bespreken met de vertrouwenspersoon. Wanneer het handelen in conflict komt of dreigt te komen met algemene waarden en normen en de in de gedragsregels betrachte zorgvuldigheid, dan is het nodig dat medewerkers elkaar durven en mogen aanspreken op verantwoordelijkheden en de kwaliteit van hun handelen. Wanneer na bespreking geen verbetering optreedt, dient het (grensoverschrijdend) gedrag te worden gemeld bij de leidinggevende, of te worden besproken met de vertrouwenspersoon.

### 3.9. Omgang met bedrijfsmiddelen

Medewerkers gaan zorgvuldig om met de bedrijfsmiddelen van MHOOM. Goederen van MHOOM zijn niet voor persoonlijk gebruik bedoeld. Medewerkers nemen geen geschenken aan van cliënten, en kopen of verkopen geen goederen van of aan cliënten.