

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Blz.</b>
1. Inleiding: Waarom een gedragscode?	2
2. Gedragscode Zorg Anders nader bepaald	3
3. Zorg Anders gedragscode	4
<b>Bijlage 1: Reglement bij de Zorg Anders Gedragscode</b>	<b>6</b>

## 1. Inleiding: waarom een gedragscode?

*Allereerst: deze gedragscode inclusief bijbehorend reglement is geldig voor Zorg Anders b.v. en voor Zorg Anders de Lariks b.v. Daar waar Zorg Anders b.v. wordt vermeld, kun je ook lezen 'Zorg Anders de Lariks b.v.'*

Door de veranderingen in de zorg is de aandacht voor kwaliteit sterk toegenomen. Kwaliteit kenmerkt zich door een groot aantal punten en definities waarbij de mate van tevredenheid van de afnemer/klant sterk bepalend is voor de mate waarin kwaliteit wordt ervaren.

Het kader waarbij kwalitatief hoogstaand werken mogelijk wordt gemaakt bevat in ieder geval één zeer belangrijke pijler en dat is: dat de mate van kwalitatief hoogstaand werken kan toenemen als de integriteit binnen een organisatie op een goede manier is geborgd. Een gedragscode is goed instrument om als leidraad te dienen bij de invulling van het integriteitsbeleid. Als het gaat om vraagstukken rondom integriteit gaat het om zaken en situaties waarbij medewerkers ervaren dat er van uiteenlopende kanten aan hem of haar wordt getrokken. Het gevoel kan bestaan dat er voortdurend andere rollen moeten worden aangemeten. Niet alleen Zorg Anders zelf immers probeert de medewerkers op diverse manieren te sturen, dat doen ook de bewoners, opdrachtgevers, verwijzers, ingehuurde externen, familie van bewoners, overheidsinstanties zoals gemeenten etc. Daarnaast heeft iedere medewerker ook nog een privéleven dat invloed heeft op de wijze waarop wordt gewerkt maar ook invloed heeft op de wijze waarop een medewerker kijkt naar en ervaart hoe er vanuit Zorg Anders wordt gewerkt. Als deze rollen en verwachtingen met elkaar in strijd zijn of elkaar op zijn minst lijken tegen te spreken ervaart de medewerker een dilemma. Vanuit Zorg Anders wordt het belang onderkent om aandacht te hebben voor dergelijke dilemma's en na te gaan of en zo ja in welke mate de bedrijfscultuur invloed heeft op dit soort vraagstukken. Lastig maakt het dat medewerkers vaak ervaren dat er een taboe ligt op dit soort (integriteits-)vraagstukken. Hoe kan er dan toch de vinger op worden gelegd of hoe komen deze vraagstukken dan toch aan de orde? Uiteraard is de voorbeeldfunctie van leidinggevendenden hierbij van groot belang. De gedragscode geldt namelijk voor iedereen die werkzaam is voor Zorg Anders. Het gaat hierbij om de medewerkers, leidinggevendenden en directie maar ook de extern ingehuurde medewerkers en adviseurs. Het is noodzakelijk dat alle betrokkenen zich in woord en daad conformeren aan deze gedragscode. Er is in vastgelegd wat onze kernwaarden zijn, hoe we handelen en wat we wel en wat we niet doen. Soms formuleren we wat we graag willen zien maar soms ook stellen we harde spelregels op of harde gebods- en verbodsbepalingen.

Deze gedragscode kan een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het morele besef van medewerkers en het organisatiebewustzijn. Wat voor medewerkers geldt, gaat uiteraard ook op voor allen die in naam van Zorg Anders werken en zelfs voor de doelgroep die wij willen bedienen. Wij willen hen met respect tegemoet treden en op een integere manier begeleiden. Wij verwachten dan ook dat wij door onze deelnemers met respect worden behandeld, ook als we besluiten nemen op basis van het beleid en de uitgangspunten van Zorg Anders die door hen niet als welgevallig worden ervaren.

Ieneke van Weringh  
Eigenaar/directeur

Martin Verbree  
Algemeen Directeur/ bestuurder

## 2. Gedragscode Zorg Anders nader bepaald

### De gedragscode is voor iedereen toegankelijk

De gedragscode is een openbaar stuk. Alle gemeenten, verwijzers, samenwerkingsorganisaties maar ook de deelnemers of bewoners kunnen kennisnemen van onze gedragscode. Als er iets is voorgevallen wat niet volgens de gedragscode lijkt te zijn, wordt dit onderzocht en beoordeeld. Incidenten waar Zorg Anders kennis van heeft worden op dezelfde wijze behandeld. Soms is het nodig om bij de afhandeling van een incident of voorval ook disciplinair op te treden.

Al dit soort voorvallen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden geregistreerd in ons kwaliteitsregister en kunnen, zij het geanonimiseerd, een plek krijgen in het jaarverslag.

Van dit soort voorvallen kunnen we leren en door daar op een goede (integere)wijze mee om te gaan kunnen we de kwaliteit van onze zorg verhogen. Soms kunnen dit soort voorvallen ook leiden tot het aanpassen van de gedragscode.

### Integriteit en de bedrijven die voor Zorg Anders werken

Gezien de belangrijke maatschappelijke positie en verantwoordelijkheid van Zorg Anders kan en mag Zorg Anders te allen tijde op haar handelen worden aangesproken. Dit verwachten wij immers ook van al onze relaties die voor of namens of in opdracht van Zorg Anders handelen. De bedrijven en organisaties of anderszins betrokkenen die in- of uit opdracht van Zorg Anders werken, zijn op de hoogte gebracht van de gedragscode. Het is hen dus te allen tijde duidelijk aan welke afspraken zij zich dienen te houden en wat de kaders zijn waar binnen zij zich dienen te begeven. Voorvallen en incidenten betreffende deze bedrijven worden op dezelfde wijze onderzocht als voorvallen of incidenten die medewerkers van Zorg Anders betreffen. Wanneer er, bewust of onbewust, in strijd met de gedragscode is gehandeld kan Zorg Anders besluiten de samenwerking met de betreffende partij te beëindigen.

### Borging en evaluatie

Alle medewerkers nemen kennis van de gedragscode en tekenen, na kennis te hebben genomen van de inhoud van de gedragscode, een verklaring dat zij deze onderschrijven en zich eraan zullen houden. In de functioneringsgesprekken komt dit onderdeel aan de orde en wordt vastgelegd in hoeverre de medewerker hieraan voldoet.

De gedragscode wordt eenmaal per twee jaar geëvalueerd door de directie/bestuur in samenspraak met de Personeelsvertegenwoordiging.

### 3. Zorg Anders Gedragscode

In contact met elkaar, onze bewoners/deelnemers, onze samenwerkingspartners en de samenleving, hebben we vertrouwen en transparantie nodig. Dit ontstaat niet zomaar. Openheid is hierbij een absolute voorwaarde. Alleen in een open cultuur worden de andere kernwaarden betekenisvol. Openheid zet aan tot verantwoord en ethisch handelen. Openheid geeft inzicht en wekt vertrouwen.

De gedragscode beschrijft onze kernwaarden die we als uitgangspunt gebruiken bij deze code, met daarbij een aantal aspecten en de wijze waarop Zorg Anders hieraan wil voldoen.

*Onze kernwaarden zijn:*

1. *Betrouwbaar*
2. *Respectvol*
3. *Transparant*
4. *Professioneel*

#### *1. Betrouwbaar*

- Wij werken op basis van wederzijds vertrouwen
- Wij zijn integer en handelen met redelijkheid
- Wij zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen
- Wij maken meningsverschillen bespreekbaar en lossen deze samen op

We dragen verantwoordelijkheid voor ons eigen handelen. Wij kunnen de keuzes die wij binnen ons werk maken verantwoorden. Daarbij laten we ons leiden door vertrouwen, onpartijdigheid en redelijkheid. Integriteit staat hoog in ons vaandel. Integer handelen versterkt het vertrouwen in ons bedrijf. Wij kunnen de keuzes die wij binnen ons werk maken altijd en overall verantwoorden.

Afspraak is afspraak en we doen wat we zeggen. Voor een goede samenwerking is het nodig dat wij elkaar aanspreken, niet alleen als iemand een fout maakt of ongewenst gedrag vertoont, maar ook als iemand juist een compliment verdient. Dat doen wij bij al onze collega's, ongeacht hun functie of rol. Meningsverschillen zijn er overall. Daarmee kun je elkaar scherp houden. Maar we moeten ze bespreekbaar maken en opbouwend oplossen. Wij vragen zo nodig hulp van collega's, leidinggevende of de vertrouwenspersoon.

## 2. Respectvol

- Wij spreken met elkaar en niet over elkaar
- Wij zijn in het contact met elkaar, onze bewoners/deelnemers en relaties open en duidelijk
- Wij handelen onder alle omstandigheden met inlevingsvermogen
- Wij zijn respectvol en eenduidig naar bewoners en relaties in het toepassen van de regels –

Wij werken in onze organisatie met medewerkers van verschillende disciplines. Wij werken met elkaar in teamverband. Wij doen het samen: leidinggevenden en medewerkers. Voor een gevoel van veiligheid en vertrouwen is het van belang dat we met elkaar spreken, maar ook elkaar durven aanspreken om volgens de voorschriften te werken. Incidenten, complicaties en calamiteiten melden wij direct op de voorgeschreven wijze.

Op een respectvolle wijze met elkaar omgaan betekent dat wij iedereen onder alle omstandigheden met respect behandelen, onafhankelijk van geslacht, ras, leeftijd, afkomst, geloof, seksuele geaardheid en functie. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze.

Met vertrouwelijke en persoonsgebonden informatie van bewoners en relaties gaan wij veilig en volgens de regels om. Slordige en onzorgvuldige omgang met dit soort informatie leidt tot wantrouwen bij onze klanten en relaties en tot reputatieschade bij onze organisatie.

## 3. Transparant

- Wij zijn transparant over ons eigen handelen
- Wij zijn open naar onze medewerkers, bewoners/deelnemers en relaties door onze werkwijze en procedures vrijwillig te verantwoorden
- Wij maken duidelijk aan onze collega's en de buitenwereld waar we voor staan
- Wij melden relatiegeschenken volgens de regels

Betrokkenheid bij Zorg Anders betekent dat wij onze verantwoordelijkheid nemen als medewerker, welke functie wij ook vervullen. Wij nemen die verantwoordelijkheid in ons eigen werk, maar ook daarbuiten. Wij zijn er zelf voor verantwoordelijk dat de organisatie op de hoogte is van het reilen en zeilen binnen onze functie-uitoefening. Hierover verschaffen wij gevraagd en ongevraagd informatie aan de desbetreffende verantwoordelijke(n).

Doel van de meldingsplicht van relatiegeschenken is dat de organisatie zicht heeft op de aard van de relaties met derden en de handelswijze van medewerkers. In veel gevallen levert een relatiegeschenk geen probleem op. Bij uitnodigingen voor lunches en diners wordt bekeken of het informele contact noodzakelijk is en of de onafhankelijkheid van de ontvanger gewaarborgd is.

Medewerkers van Zorg Anders die in privé-tijd activiteiten verrichten voor bijvoorbeeld een vereniging, club e.d. en in die hoedanigheid een verzoek tot sponsoring indienen bij een derde waar Zorg Anders relaties mee onderhoudt, nemen hierbij de nodige terughoudendheid in acht.

#### 4. Professioneel

- Wij weten wat er van ons verwacht wordt als medewerkers van een maatschappelijke organisatie met een publieke taak
- Wij zijn maatschappelijk betrokken, professioneel en onafhankelijk
- Wij beschikken over expertise, deskundigheid en vakmanschap en onderhouden deze kwaliteiten
- Wij spreken elkaar aan op positief en negatief gedrag

Wij zijn ons ervan bewust dat wij werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Zorg Anders in het algemeen en van de bewoners/deelnemers in het bijzonder. Dat betekent dat wij ons in alle opzichten professioneel gedragen en ervoor kiezen ons te blijven ontwikkelen, zowel als persoon als wat betreft ons vakmanschap. Elkaar aanspreken op gedrag maakt hier onderdeel van uit.

De maatschappelijke betrokkenheid bij elkaar, onze bewoners/deelnemers en stakeholders brengt met zich mee dat wij oog hebben voor enerzijds de belangen van en mogelijke samenwerking met deze groepen, en anderzijds voor relevante nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen.

Onze externe relaties respecteren onze spelregels en zij handelen conform deze spelregels als zij ons vertegenwoordigen. Wij aarzelen niet om op te treden tegen bedrijven die zich niet houden aan de spelregels. Wij gaan professioneel om met externe relaties. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, houden wij privé en zakelijk in principe strikt gescheiden.

## BIJLAGE 1 Reglement bij de Zorg Anders gedragscode

Over de volgende onderwerpen geeft dit reglement specifieke spelregels. Deze spelregels bevatten gebods- en verbodsbepalingen.

### 1. Rechten en plichten medewerkers van Zorg Anders

Voor medewerkers van Zorg Anders zijn sommige nevenactiviteiten niet te combineren met onze functie. Ook onze zakelijke relaties dienen daar rekening mee te houden.

Wij melden een (voorgenomen) nevenactiviteit bij de directie of leidinggevende als de activiteit raakvlakken heeft met onze functie-uitoefening. Een raakvlak is in elk geval aanwezig als wij activiteiten verrichten voor een organisatie, instantie of bedrijf dat op een of andere manier banden heeft met Zorg Anders. Voorbeelden van nevenactiviteiten zijn bestuursfuncties, commissariaten, vrijwilligerswerk en een eigen bedrijf.

Wij doen opgave van al onze (financiële) belangen (aandelen, opties etc.) in bedrijven en instellingen waarmee Zorg Anders zaken doet. Dit geldt nadrukkelijk voor de belangen in de vorm van familie, vrienden en bekenden, die bij de zakelijke relatie een invloedrijke (leidinggevende) positie bekleden.

### 2. Geschenken, giften, uitnodigingen en sponsoring

Medewerkers van Zorg Anders houden zich aan strikte regels als het gaat om het accepteren van giften en geschenken, in wat voor vorm dan ook. We verwachten van onze zakelijke relaties dat deze regels worden gerespecteerd. Het is externe relaties dus niet toegestaan om geschenken en giften te verstrekken, de hieronder beschreven uitzonderingen daargelaten. Medewerkers van Zorg Anders nemen geen geschenken of giften in geld of natura aan. Dit geldt niet als deze direct ten goede komen aan de woon- en/of leefomgeving binnen de woonlocaties waar Zorg Anders bewoner of eigenaar van is. De directie of de eigen leidinggevende besluit of een dergelijke gift wordt geaccepteerd en of de bestemming acceptabel is. Geschenken met een waarde onder de € 50 en met een alledaags karakter (bos bloemen of een fles wijn) zijn ook toegestaan. Het is van belang dat medewerkers in principe geen giften accepteren van onze bewoners/deelnemers die een daadwerkelijke waarde vertegenwoordigen.

#### Geschenken:

Wij accepteren een geschenk alleen als onze onafhankelijke opstelling ten opzichte van de gever daardoor niet beïnvloed wordt. We gaan na of acceptatie van het geschenk verplichtingen schept voor de toekomst. We bedenken ook hoe de buitenwereld mogelijk aankijkt tegen het aannemen van een geschenk.

Geschenken, inclusief in het vooruitzicht gestelde geschenken, die we accepteren, melden we bij de directie of de eigen leidinggevende.

Geschenken die naar ons idee meer dan € 50 waard zijn accepteren we niet. Voor beide gevallen geldt uitdrukkelijk een meldingsplicht. Bedrijfsattenties zoals agenda's, kalenders, pennen, muismatten en hebbedingetjes hoeven we niet te melden.

Geschenken die ons worden aangeboden door een relatie die nog iets van ons 'nodig' heeft accepteren wij niet.

We accepteren geen geldbedragen.

#### Lunches en diners

Voor medewerkers geldt dat uitnodigingen samen met de leidinggevende worden beoordeeld.

### **3. Scheiding zaak en privé Inschakelen bedrijf of instelling**

Om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen en de relaties met externen zuiver te houden, houden de medewerkers van Zorg Anders zakelijk en privé gescheiden. Het is niet gewenst dat medewerkers van Zorg Anders privé zaken doen of anderszins een relatie hebben met familie van bewoners/deelnemers van Zorg Anders. Mocht er op de één of andere manier sprake zijn van een overschrijding van deze privé/werk grens dan wordt dit zonder omhaal gemeld bij leidinggevende en of de directie.

Wij zijn ons, in geval van ontruiming van een kamer bewust van het werken aan en met andermans eigendommen. Aanwezige (waardevolle) goederen die worden aangetroffen in ontruimde kamers zijn niet ons eigendom. Wij zijn verantwoordelijk voor de juiste bestemming van deze goederen.

### **4. Omgaan met informatie**

- Wij gaan zorgvuldig om met informatie over Zorg Anders en informatie over de relaties waarover wij uit hoofde van onze functie beschikken.
- Informatie wordt zorgvuldig bewaard; onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen.
- Oneigenlijk gebruik van die kennis is niet toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden uiteraard de normale privacyregels in acht genomen.

### **5. Gebruik van e-mail door werknemers**

- De medewerker mag dit communicatiemiddel alleen gebruiken voor zakelijke doeleinden. Bij uitzondering mag de medewerker deze middelen ook kortstondig voor privédoeleinden gebruiken, als de werkzaamheden daar niet onder lijden. Steeds zal het gebruik professioneel en integer zijn.
- Wij vragen ons steeds af of e-mail het juiste communicatiemiddel is.
- Wij verzenden email berichten met daarin persoonlijke gegevens van medewerkers en of deelnemers altijd via een afgeschermd en beveiligde omgeving.
- Wij zijn voorzichtig en terughoudend met het versturen van vertrouwelijke informatie.



- Wij denken om ons taalgebruik; dat is zakelijk van toonzetting met respect voor de lezer.
- Wij controleren of de adressering juist is en of de ontvanger bevoegd is toegang te krijgen tot de inhoud van het bericht.
- Wij hebben of verspreiden geen teksten/berichten die de goede naam of reputatie van Zorg Anders kunnen aantasten of die bijvoorbeeld discriminerend, racistisch, (seksueel) intimiderend, gewelddadig, politiek, obscene, religieus, godslasterlijk of wettelijk verboden zijn.

#### **6. Gebruik van internet door werknemers**

- De medewerker mag geen sites bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten.
- De medewerker mag dit communicatiemiddel alleen gebruiken voor zakelijke doeleinden. Bij uitzondering mag de medewerker deze middelen ook kortstondig voor privédoeleinden gebruiken, als de werkzaamheden daar niet onder lijden

#### **7. Gebruik van sociale media**

Sociale media spelen in onze samenleving een steeds grotere rol en kunnen veel invloed hebben op het imago van de organisatie.

- De medewerker gaat zorgvuldig om met het gebruik van sociale media als Twitter, Facebook, LinkedIn etc.
- De medewerker is zorgvuldig met uitingen over de organisatie, medewerkers en representanten.
- De medewerker is zorgvuldig met uitingen over zaken die het werk raken en onthoudt zich van negatieve berichtgeving.

#### **8. Privé computer**

- Als het voor de werkzaamheden noodzakelijk is mag informatie van Zorg Anders op een privé computer van een medewerker worden gebruikt, maar alleen door de betreffende medewerker.
- Vertrouwelijke stukken dienen na gebruik te worden verwijderd.
- Wanneer de medewerker signalen heeft dat derden mogelijk toegang hebben gehad tot bedrijfsinformatie op zijn privé computer, dan dient dit onmiddellijk gemeld te worden aan de leidinggevende.

#### **9. Verlies van Zorg Anders apparatuur**

Wanneer de medewerker zijn laptop, tablet, mobiele telefoon etc. verliest dan dient dit onmiddellijk gemeld te worden aan de leidinggevende.

**10. Reageren op niet-integere zaken**

We melden een vermoeden van fraude c.q. misbruik of corruptie ogenblikkelijk aan de vertrouwenspersoon en of leidinggevende of directie

**11. Uitdragen integriteitsbeleid door leidinggevende en directie**

- Als leidinggevende en directie geef je het goede voorbeeld
- Je bent open over je manier van werken
- Je bent aanspreekbaar op jouw werkwijze en houding naar medewerkers
- Bij twijfel en vragen over de juiste handelswijze kunnen medewerkers bij je terecht.
- Je bespreekt twijfels en vragen over integriteit in werkverband en stimuleert medewerkers hetzelfde te doen.
- Je bent alert op risicogevoelige situaties waarin medewerkers terecht kunnen komen en draagt bij aan hun weerstand daartegen.
- Je spreekt medewerkers aan op dubieus gedrag, maakt afspraken en treft zo nodig maatregelen.