



# **G E D R A G S C O D E**

## **De Lichtenvoorde**

## Status

---

Beleidsnotitie	Gedragscode
Auteur(s)	P.R. Stroeve
Datum	september 2011
Datum bespreking MT	22 mei 2012
Datum vaststelling bestuurder	2 augustus 2012
Datum bespreking Centrale Verwantenraad	
Datum bespreking Cliëntenraad	
Datum bespreking Ondernemingsraad	28 februari 2012
Datum evaluatie doelstelling	
Datum evaluatie beleid	
Effectbespreking van de totstandkoming van deze notitie	

## INHOUDSOPGAVE GEDRAGSCODE

STATUS .....	2
INHOUDSOPGAVE GEDRAGSCODE .....	3
INLEIDING ALGEMEEN .....	4
GEDRAGSCODE (VOOR MEDEWERKERS) .....	5
1. Aanleiding en doel notitie Gedragscode.....	6
2. Gedragscode .....	7
§ 2.1 Visie van De Lichtenvoorde op gewenst en ongewenst gedrag .....	7
§ 2.2 Gedragscode .....	7
ONGEWENST GEDRAG (VOOR MEDEWERKERS) .....	10
1. Inleiding.....	11
2. Begripsomschrijving.....	12
3. Gedrag .....	13
4. Protocol agressie/ongewenst gedrag De Lichtenvoorde.....	15
5. Aandachtspunten .....	17
6. Bijlage stroomschema .....	18
GEDRAGSCODE DIENSTVERLENING AAN CLIËNTEN.....	19
Visie van De Lichtenvoorde op dienstverlening .....	20
Gedragscode .....	20

## **Inleiding algemeen**

---

In dit “boekwerkje” vind je verdeeld in drie delen, drie belangrijke onderwerpen die te maken hebben met gedrag en meer specifiek gedrag binnen een gehandicaptenzorgorganisatie.

De Lichtenvoorde heeft er voor gekozen om deze onderwerpen afzonderlijk te beschrijven en daarmee helderheid te verschaffen. Heldere afspraken over welke gedrag wel en welk gedrag niet gewenst is.

Zoals gezegd is het boekje opgedeeld in drie delen. Hieronder beschrijven we kort wat je in elk onderdeel kunt vinden.

-Deel 1 **Gedragscode**: hierin wordt beschreven wat De Lichtenvoorde in algemene zin van een medewerker verwacht.

-Deel 2 **Ongewenst gedrag**: beschrijft wat De Lichtenvoorde verstaat onder ongewenst gedrag en op welke wijze je als medewerker moet handelen als je wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag

-Deel 3 **Gedragscode dienstverlening aan cliënten**, beschrijft de bijzondere positie tussen de professional en de cliënt. Met deze code willen wij onder andere helder maken welk gedrag van medewerkers ten opzichte van cliënten grensoverschrijdend is.

Hetgeen in dit “boekwerkje” staat is aanvullend op Nederlandse Wet- en regelgeving.



## **Gedragscode (*voor medewerkers*)**

## **1. Aanleiding en doel notitie Gedragscode**

In deze gedragscode staan voor alle medewerkers geldende normen, die de kwaliteit en integriteit van ons handelen dienen te bevorderen en te waarborgen. Het is de taak van iedere medewerker van De Lichtenvoorde hierop toe te zien; zowel in het eigen werk als in de samenwerking met anderen.

*(Onder werknemer wordt verstaan: medewerkers met een dienstverband bij De Lichtenvoorde, invalkrachten, BBL-ers, vrijwilligers, stagiaires, uitzendkrachten en gedetacheerden.)*

## **2. Gedragscode**

### **§ 2.1 Visie van De Lichtenvoorde op gewenst en ongewenst gedrag**

Uitgangspunt voor De Lichtenvoorde is dat medewerkers op een respectvolle, integere manier met elkaar omgaan en dat medewerkers in een veilige omgeving kunnen werken. De omgang tussen bestuurder, management, medewerkers en cliënten wordt bepaald door verdraagzaamheid voor ieders ras, levensbeschouwing, godsdienst, geslacht, politieke gezindheid, seksuele geaardheid, leeftijd en handicap. Daarbij zijn binnen De Lichtenvoorde gelijkwaardigheid, wederzijds respect en ruimte om te leren van ervaringen leidende begrippen.

### **§ 2.2 Gedragscode**

De onderstaande punten zijn eigenlijk standaardregels. Wie op een goede manier zijn werk doet, zal zich er vanzelf aan houden. In de dagelijkse uitoefening van de werkzaamheden zul je er dan ook zelden hinder van ondervinden. Aan het werken bij een gehandicaptenzorginstelling zitten de nodige verantwoordelijkheden. De regels zijn er voor het geval dat.

#### **1. Bejegening**

Medewerkers van De Lichtenvoorde werken vanuit een professioneel kader. Een zekere persoonlijke betrokkenheid is daarbij van belang. Dit is een voorwaarde voor respectvol handelen. Betrokkenheid dient echter in harmonie met rationeel handelen te worden toegepast. Persoonlijke betrokkenheid vermindert immers de objectiviteit en daardoor mogelijk de effectiviteit van dienstverlening. Door hier voortdurend alert op te zijn en elkaar hierop aan te spreken, vergroot De Lichtenvoorde het bewustzijn bij alle betrokkenen.

#### **2. Gezondheid en Veiligheid**

Persoonlijke gezondheid en veiligheid hebben bij De Lichtenvoorde een hoge prioriteit. Iedere medewerker dient zo veilig mogelijk te werken en gezondheidsrisico's te beperken. Hij of zij is verplicht om onveilige situaties te melden en onmiddellijk in te grijpen als zich gevaarlijke situaties voordoen.

#### **3. Giften en gunsten**

Het is niet toegestaan de uitvoering van de werkzaamheden door giften en (persoonlijke) gunsten te laten beïnvloeden. Hieronder wordt verstaan: elk goed of elke dienst, die wordt gegeven of ontvangen met de bedoeling het professioneel handelen oneigenlijk te beïnvloeden. Geschenken of persoonlijke gunsten van derden mogen niet worden geaccepteerd. Dergelijke zaken dienen aan de eindverantwoordelijk leidinggevende (sectormanager, manager bedrijfsbureau, bestuurder) te worden voorgelegd. De leidinggevende besluit of de medewerker het geschenk mag houden, gebruik mag maken van het aanbod of dat het geschenk of de persoonlijke gunst niet mag worden geaccepteerd.

#### **4. Bedrijfsmiddelen**

Elke medewerker is bij zijn werkzaamheden verantwoordelijk voor het juiste gebruik van bedrijfsmiddelen. Daarbij gaat het niet alleen om eigendommen van De Lichtenvoorde, maar ook om bedrijfsinformatie en persoonsgegevens. Ook de informatie- en communicatiemiddelen (zoals internet, e-mail en telefoon) zijn bestemd voor zakelijk gebruik. Binnen aanvaardbare grenzen is privégebruik van deze middelen in overleg met leidinggevende soms toegestaan.

## **5. Belangen**

Medewerkers van De Lichtenvoorde dienen tegenstrijdigheid tussen hun belangen en die van De Lichtenvoorde te vermijden. Activiteiten van medewerkers mogen niet strijdig zijn met de belangen van De Lichtenvoorde.

## **6. Alcohol en drugs**

Het gebruik en bezit van alcoholhoudende dranken en/of drugs op de werkplek is verboden. Het is niet toegestaan om op het werk te verschijnen onder de invloed van alcohol en/of drugs.

Alcoholhoudende dranken worden alleen geserveerd tijdens door De Lichtenvoorde georganiseerde gelegenheden (zoals recepties, jubilea en dergelijke). Tijdens deze gelegenheden wordt gezorgd voor een ruim aanbod van alcoholvrije dranken en worden uitsluitend licht alcoholhoudende dranken (bier, wijn) geserveerd. Medewerkers dienen zich verantwoordelijk te gedragen tijdens dergelijke bijeenkomsten. Leidinggevenden hebben in deze een voorbeeldfunctie. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij elkaar aanspreken en helpen wanneer daartoe aanleiding is. Van medewerkers die elders te gast zijn in verband met werk, wordt verwacht dat zij zich verantwoordelijk opstellen met betrekking tot het gebruik van alcoholhoudende dranken.

(Definitie: Onder ‘drugs’ worden verstaan de stimulerende, verdovende en bewustzijnsveranderende middelen zoals die opgenomen zijn in de Opiumwet. ‘Alcohol’ is een bestanddeel van alcoholhoudende dranken en een verdovend middel dat niet valt onder de Opiumwet.)

## **7. Kleding en persoonlijke hygiëne**

Werken in een dienstverlenende organisatie betekent dat medewerkers service gericht, dienstverlenend en representatief zijn. Naast de wijze waarop men zich gedraagt, heeft dit ook betrekking op hoe medewerkers zich kleden. Hierbij mag men uitgaan van maatschappelijk aanvaardbare normen en waarden. Van medewerkers van De Lichtenvoorde wordt verwacht dat zij die hanteren en daar juist mee omgaan. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij elkaar hierop aanspreken wanneer daartoe aanleiding is.

## **8. Social media**

Social media maken onderdeel uit van het maatschappelijk verkeer. De Lichtenvoorde heeft de notitie Richtlijn voor het gebruik van social media vastgesteld. In deze notitie worden onder andere de Do’s en Don’ts toegelicht.

Bij het gebruik van social media is er een spanningsveld tussen de vrijheid van meningsuiting en privacy van medewerkers enerzijds en de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit het werknemerschap anderzijds. Die beperkingen houden in dat de werknemer bij het gebruik van social media rekening moet houden met de belangen van de werkgever De Lichtenvoorde en de cliënten van De Lichtenvoorde, met het verbod om collega’s, cliënten van De Lichtenvoorde of derden te beledigen/te schaden en met inachtneming van geheimhoudingsplicht. Bij het gebruik van social media dient er een belangenafweging gemaakt te worden tussen respectering van het recht van vrijheid van meningsuiting en het belang van de bewaking van de zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer tegenover een ander in acht moet worden genomen. De Lichtenvoorde vindt het ongewenst dat in social netwerksites contacten tussen professionals, medewerkers van De Lichtenvoorde en cliënten van De Lichtenvoorde worden aangegaan.

## **9. Kennen en naleven van regelingen (beleid)**

Een goede taakuitvoering vereist dat medewerkers de voor en bij De Lichtenvoorde van kracht zijnde regelingen en beleidsstukken, voor zover deze op hen van toepassing verklaard zijn,



kennen en naleven. Zij kunnen zich niet beroepen op onbekendheid met deze regelingen en beleidsstukken. Alle vastgestelde regelingen en beleidsstukken worden opgenomen in het elektronisch documenten systeem, het kwaliteitsportaal. Iedere medewerker heeft (via de personal computer op de werklocatie of op het sectorbureau) toegang tot dit systeem.

### **Naleving**

Iedere medewerker heeft de plicht gesignaleerde inbreuken op de gedragscode (ook ongewenst gedrag en gedragscode dienstverlening aan cliënten) te melden. In de regel zal dat gebeuren bij de direct leidinggevende. Indien dit - gelet op de omstandigheden - niet passend is kan men zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Op de naleving van de gedragscode zal worden toegezien, ongeacht de functie van de medewerker. Overtreding kan leiden tot sancties in de vorm van disciplinaire maatregelen, ontslag en/of aangifte bij Justitie.



## **Ongewenst gedrag (*voor medewerkers*)**

# 1. Inleiding

## **Doel**

Met deze notitie wil De Lichtenvoorde beschrijven welke omgangsvormen en gedragingen van medewerkers worden verwacht (gewenst gedrag) en welk gedrag van medewerkers ongewenst is.

Uitgangspunt bij De Lichtenvoorde is dat alle medewerkers werkzaam bij De Lichtenvoorde zich veilig dienen te voelen tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden. Voorkomen moet worden dat medewerkers tijdens het werk met vormen van ongewenst gedrag geconfronteerd worden.

In deze notitie wordt beschreven op welke manier De Lichtenvoorde – gezien vanuit het perspectief van de werkgever - klachten als gevolg van ongewenst gedrag (onder andere seksuele intimidatie, agressie of geweld) wil voorkomen en wil behandelen.

## 2. Begripsomschrijving

<i>Ongewenst gedrag</i>	Voorvallen of situaties waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen of zich anderszins onveilig voelt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Het gaat hierbij onder andere om agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie.
<i>Vertrouwenspersoon</i>	De persoon die alleen voor de aanklager de eerste opvang verzorgt en de aanklager adviseert en eventueel ondersteunt bij te nemen vervolgstappen.

### 3. Gedrag

#### **Visie van De Lichtenvoorde op gewenst en ongewenst gedrag**

Uitgangspunt voor De Lichtenvoorde is dat medewerkers op een respectvolle, integere manier met elkaar omgaan en dat medewerkers in een veilige omgeving kunnen werken. De omgang tussen bestuurder, management, medewerkers en cliënten wordt bepaald door verdraagzaamheid voor ieders ras, levensbeschouwing, godsdienst, geslacht, politieke gezindheid, seksuele geaardheid, leeftijd en handicap. Daarbij zijn binnen De Lichtenvoorde gelijkwaardigheid, wederzijds respect en ruimte om te leren van ervaringen leidende begrippen. Er doen zich echter ook situaties voor waarbij er sprake is van ongewenst gedrag. Het is onmogelijk om limitatief vast te leggen wat wel en niet is toegestaan. De Lichtenvoorde hanteert daarom de beschrijving omtrent ongewenst gedrag zoals die in het Arboconvenant Gehandicaptenzorg is omschreven: **‘voorvallen of situaties waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen of zich anderszins onveilig voelt onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid’**. Agressoren kunnen zijn cliënten, familieleden, bezoekers of collega-werknemers. Deze in het arboconvenant gehanteerde definitie van agressie en onveiligheid komt overeen met die in de Arboret. De Lichtenvoorde neemt als uitgangspunt dat deze definitie van ongewenst gedrag geldt voor alle groepen, dus medewerkers, cliënten, verwanten en derden. Geen van de vormen van ongewenst gedrag is voor De Lichtenvoorde acceptabel: noch als zorgaanbieder, noch als werkgever.

#### **Gedragscode ongewenst gedrag De Lichtenvoorde**

De gedragscode heeft tot doel medewerkers van De Lichtenvoorde een leidraad te bieden hoe zij om dienen te gaan met situaties van ongewenst gedrag.

##### 1. Gedragscode voor medewerkers

1. De basis is dat medewerkers zich houden aan de gedragscode bejegening De Lichtenvoorde (zie notitie Gedragscode).
2. Medewerkers van De Lichtenvoorde zullen andere medewerkers, cliënten en derden niet agressief bejegenen, of zich schuldig maken aan ongewenst gedrag.
3. Bij een situatie van ongewenst gedrag houdt de medewerker zich aan het protocol agressie/ongewenst gedrag.
4. Medewerkers worden bij hun aanstelling in het arbeidsvoorwaardengesprek geïnformeerd over de gedragscode ongewenst gedrag De Lichtenvoorde.

##### 2. Gedragscode voor cliënten

1. De Lichtenvoorde gaat er in beginsel van uit dat de cliënten zich onthouden van ongewenst gedrag tegenover de medewerkers.
2. Cliënten worden in de aanmeldingsfase (zorgloket) zo snel mogelijk geïnformeerd over de gedragscode ongewenst gedrag.
3. De (persoonlijk) begeleider legt de noodzakelijke begeleidings- en ondersteuningsvragen vast in het zorgplan en communiceert hierover. Ook de voor de cliënt geldende specifieke aandachtspunten op het gebied van ongewenst gedrag worden in het zorgplan opgenomen.

4. De (persoonlijk) begeleider maakt de schriftelijk vastgelegde afspraken met een cliënt over de begeleiding en ondersteuning inzake ongewenst gedrag kenbaar aan alle medewerkers die met de desbetreffende cliënt te maken hebben, dus ook aan de medewerkers in de ondersteunende functies (schoonmaak en huishoudelijk medewerkers) en aan de vrijwilligers.

### 3. Gedragscode voor vertegenwoordigers en bezoek van cliënten en derden

De basisregel is dat vertegenwoordigers en bezoek van cliënten en derden zich onthouden van ongewenst gedrag en een agressieve bejegening van medewerkers.

Het managementteam van De Lichtenvoorde is belast met het toezicht op de naleving van deze code.

## **4. Protocol agressie/ongewenst gedrag De Lichtenvoorde**

In dit agressieprotocol staat beschreven hoe medewerkers met ongewenst gedrag moeten omgaan en welke mogelijkheden zij hebben om te interveniëren bij agressief gedrag en om agressief gedrag te voorkomen. Onderdeel van het protocol is de centrale melding en registratie van incidenten en de opvang na incidenten. Naast dit algemeen protocol kan er ook in een zorgplan met persoonsgebonden agressieprotocollen gewerkt worden, in die zin dat cliënten elk een eigen specifiek protocol agressie hebben, waarin vermeld staat hoe men het beste kan handelen bij deze specifieke cliënt.

### **Procedure na agressie/ongewenst gedrag incidenten door cliënten**

1. In principe wordt ieder agressie/ongewenst gedrag incident vastgelegd met een Fobo-MIC melding.
2. De melding wordt digitaal doorgestuurd naar de verantwoordelijke leidinggevende, voorzitter Fobo Arbo-commissie en voorzitter MIC-commissie.
3. Een agressiemelding komt in het teamoverleg aan de orde.
4. Na ieder incident worden - indien noodzakelijk – nieuwe afspraken gemaakt en aanpassingen gedaan in het zorgplan van de desbetreffende cliënt. Hierbij kunnen sectormanagement en eventueel het zorgloket worden betrokken.
5. De medewerker maakt van elk agressie/ongewenst gedragincident een aantekening in het overdrachtdossier of overdrachtsschrift.
6. De medewerker die slachtoffer van een agressie/ongewenst gedrag incident is, kan extra ondersteuning nodig hebben. Als dat zo is, wordt deze opvang geboden. De manier waarop de opvang omtrent ernstige gebeurtenissen is geregeld, is uitgewerkt in het traumabeleid van De Lichtenvoorde.
7. De Fobo-commissie neemt de melding in behandeling en zal conform het Fobo-beleid haar bevindingen/ adviezen terug rapporteren aan de bestuurder en de verantwoordelijke sectormanager.

Bij een strafbaar feit moet de betrokkene aangifte doen bij de politie. Aangifte kan in de regel alleen gedaan worden door betrokken personen, De Lichtenvoorde kan als organisatie een melding bij de politie doen. De Lichtenvoorde stimuleert de medewerker die slachtoffer is van (een poging tot) aanranding, (een poging tot) verkrachting, mishandeling of een ander strafbaar feit daarvan aangifte te doen, en ondersteunt hem of haar hierbij. Aangifte dient door de medewerker zelf te worden gedaan waarbij het van belang is op te merken dat er geen privé adres gegevens in het proces-verbaal moeten worden opgenomen maar het postadres gegevens van De Lichtenvoorde.

### **Procedure na agressie/ongewenst gedrag incidenten door verwanten van cliënten en derden**

1. Ieder agressie/ongewenst gedrag incident wordt vastgelegd met een Fobo-MIC-melding.
2. De melding wordt digitaal doorgestuurd naar de verantwoordelijke leidinggevende, voorzitter Fobo Arbo-commissie en voorzitter MIC-commissie.
3. Per incident worden - indien noodzakelijk - maatregelen getroffen en consequenties getrokken voor het zorgplan van de cliënt.
4. De medewerker legt ieder incident vast in het overdrachtdossier of het overdrachtsschrift van de cliënt.
5. De medewerker die agressie of ander ongewenst gedrag door verwanten van een cliënt heeft ervaren, kan extra ondersteuning nodig hebben. Als dat zo is, wordt deze opvang geboden. Zie traumabeleid De Lichtenvoorde.

6. Fobo-commissie neemt de melding in behandeling en zal conform het Fobo-beleid haar bevindingen/ adviezen terug rapporteren aan de bestuurder en de verantwoordelijke sectormanager.

Bij een strafbaar feit moet de betrokkene aangifte doen bij de politie. Aangifte kan in de regel alleen gedaan worden door betrokkenen, De Lichtenvoorde kan als organisatie alleen een melding bij de politie doen. De instelling stimuleert dat de medewerker die slachtoffers van (een poging tot) aanranding, (een poging tot) verkrachting, mishandeling of een ander strafbaar feit daarvan aangifte doet, en ondersteunt hem of haar hierbij. Aangifte dient door de medewerker zelf te worden gedaan waarbij het van belang is op te merken dat er geen privé adres gegevens in het proces-verbaal moeten worden opgenomen maar de post adres gegevens van De Lichtenvoorde.

#### **Procedure na agressie/ongewenst gedrag incidenten door medewerker**

De medewerker die agressief bejegend wordt of te maken krijgt met ongewenst gedrag veroorzaakt door een andere medewerker spreekt deze daar zo mogelijk in eerste instantie zelf op aan.

Een eventueel slachtoffer zal direct na het incident opgevangen en ondersteund worden.

Mocht het voor het slachtoffer om welke reden niet mogelijk zijn om de andere medewerker aan te spreken of omdat hij dit niet raadzaam acht dan neemt hij contact op met zijn leidinggevende en samen zoeken zij naar een bevredigende oplossing.

Een agressie/ongewenst gedrag incident waarbij de dader een collega medewerker van De Lichtenvoorde is moet middels een formele klacht worden gemeld bij de sectormanager van de aangeklaagde. Voor het vervolg van de behandeling en afwikkeling van een dergelijke klacht wordt verwezen naar de Klachtenregeling van De Lichtenvoorde.

#### **Meldingsplicht**

Medewerkers die getuige of slachtoffer zijn van een agressie/ongewenst gedrag incident of onveiligheid hebben de plicht dat te melden.

#### **Opmerking**

Zelfverdediging

Noodweer en noodweereces

In het Wetboek van Strafrecht (art. 41) is bepaald dat iemand niet strafbaar is als hij een strafbaar feit begaat om zichzelf, iemand anders of goederen te beschermen tegen onmiddellijk en dreigend gevaar. Als het gebruikte geweld in redelijke verhouding staat tot het gevaar, is er sprake van noodweer.



## **5. Aandachtspunten**

Stelregel is dat het slachtoffer van ongewenst gedrag op eigen initiatief contact opneemt met diens leidinggevende. Echter slachtoffers van ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, agressie en geweld en discriminatie) brengen hun probleem of klacht op eigen initiatief niet snel ter sprake. Schaamte en schuldgevoel kunnen hierbij een belangrijke rol spelen.

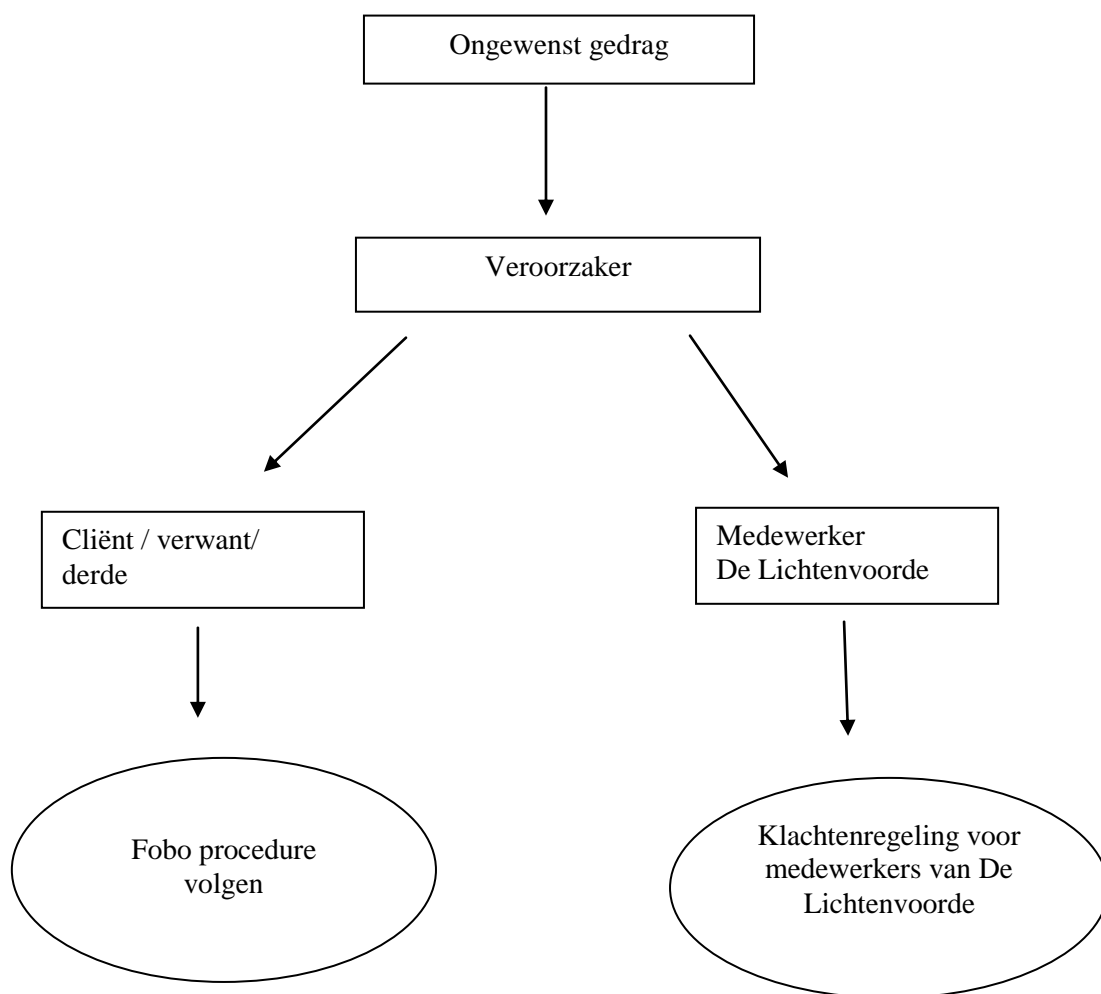
Dit betekent dat directe collega's en de direct leidinggevende alert dienen te zijn op signalen en zich actief en ondersteunend dienen op te stellen in situaties waarin ongewenst gedrag vermoed wordt of bekend is. Bij het vermoeden van ongewenst gedrag maakt de leidinggevende zijn of haar vermoeden bespreekbaar met het (vermoedelijke) slachtoffer. In die hoedanigheid zal de leidinggevende wanneer zijn of haar vermoeden gegrond blijkt te zijn, tevens de persoon zijn die de eerste opvang zal bieden. Indien een slachtoffer meer tijd en ruimte nodig heeft om zijn of haar emoties te ordenen en na te denken over vervolgstappen, kan de leidinggevende het slachtoffer naar de vertrouwenspersoon doorverwijzen. De vertrouwenspersoon kan een rol spelen bij het bieden van opvang, begeleiding, advisering en ondersteuning van de aanklager van ongewenst gedrag. (zie notitie vertrouwenspersoon)

Bij het ondersteunen/helpen van een slachtoffer dient men er ook alert op te zijn of en in hoeverre er sprake kan zijn van een traumatische ervaring. (notitie Trauma opvang De Lichtenvoorde).

### **Overige maatregelen**

Alle medewerkers zijn geïnformeerd over het beleid en maatregelen van De Lichtenvoorde ten aanzien van gedragscode.

## 6. Bijlage stroomschema





## **Gedragcode dienstverlening aan cliënten**

## **Visie van De Lichtenvoorde op dienstverlening**

De Lichtenvoorde luistert en kijkt naar wat belangrijk wordt gevonden door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger en (of) verwanten en respecteert de keuzen van de cliënt. Zij biedt ondersteuning vanuit de voorwaarden van de cliënt doch blijft geloofwaardig door niets af te spreken, dat niet waargemaakt kan worden. Dit wordt gerealiseerd door met de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger te onderhandelen over diens vragen. Afspraken worden vastgelegd in het zorgplan en zijn uitgangspunt van het handelen. Als onvoorziene omstandigheden er de oorzaak van zijn dat afspraken niet kunnen worden nagekomen wordt dit in alle openheid met betrokkenen gecommuniceerd. Er wordt gesproken met de cliënt. Spreken over de cliënt gebeurt slechts vanuit het professionele kader, bijvoorbeeld in een teamvergadering of in overleg met een externe deskundige.

De Lichtenvoorde vindt het belangrijk om extra aandacht te vragen voor het professioneel handelen in de directe zorg/dienstverlening. Een hulp/dienstverleningsrelatie kenmerkt zich door het verschil in positie tussen hulpverlener en cliënt. De cliënt vraagt hulp/begeleiding/ondersteuning zodat hij per definitie een afhankelijke en daardoor een kwetsbare positie inneemt. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om de afhankelijke en kwetsbare positie van de cliënt en zijn eigen machtspositie te erkennen. Zijn specifieke verantwoordelijkheid is dat hij zijn inspanningen ten dienste stelt aan het welzijn van de aan hem toevertrouwde cliënten. Agressie en geweld zijn ontoelaatbaar binnen deze relatie. Met deze code willen wij duidelijk aangeven wat er van een professional wordt verwacht en welk gedrag van medewerkers ten opzichte van cliënten niet wordt getolereerd.

## **Gedragscode**

### **1. Geweld**

Agressie, fysiek en psychologisch geweld door de medewerker is niet geoorloofd en wordt beschouwd als ongewenst gedrag.

### **2. Professioneel handelen**

Gevoelens c.q. neigingen tot bijvoorbeeld frustratie, boosheid, ontevredenheid, agressieve gevoelens of machteloosheid dient de medewerker te melden bij zijn collega's en of zijn direct leidinggevende, zodat tijdig gepaste maatregelen genomen kunnen worden.

De aard van de werkzaamheden brengt met zich mee dat er een vertrouwelijke relatie bestaat tussen medewerker en cliënt. De medewerker dient er alert op te zijn dat hij te allen tijde vanuit zijn professe handelt en een professionele relatie met de cliënt onderhoudt waarbij een duidelijke scheidslijn tussen werk en privé wordt gehanteerd.

### **3. Melding**

Wanneer een medewerker agressie en/of geweld door een collega medewerker gericht op een cliënt constateert, is hij verplicht dit te melden bij zijn sectormanager.

Als de melding van agressie en/of geweld afkomstig is van een cliënt, is opvang en ondersteuning van de cliënt het eerste aandachtspunt. Het waarborgen van veiligheid van de cliënt is het uitgangspunt van handelen. De melding wordt zo spoedig mogelijk, met medeweten van de cliënt, doorgegeven aan de sectormanager.