

Wonen Plus Welzijn

Gedragscode

Inhoudsopgave

1.	Onze ambities en doelen.....	3
1.1	Doel gedragscode	3
1.2	Doelgroepen	3
1.3	Handelen in lijn met de bedrijfs- en gedragscode.....	3
1.4	Onze ambitie.....	3
1.5	Onze missie.....	3
1.6	Onze kernwaarden	4
1.7	Onze positie in de samenleving	4
2.	Onze gedragsregels.....	5
2.1	Omgang met cliënten	5
2.2	Fatsoen	5
2.3	Omgang met externe relaties.....	5
2.4	Relatiegeschenken.....	5
2.5	Omgang met persoonlijke belangen.....	6
2.6	Nevenactiviteiten.....	6
2.7	Privézaken regelen onder werktijd.....	6
2.8	Omgang met collega's	6
2.9	Ongewenst gedrag.....	6
2.10	Persoonlijke relaties op het werk.....	6
2.11	Persoonlijke relaties met concurrenten.....	6
2.12	Persoonlijke relaties met cliënten, klanten of leveranciers	7
2.13	Omgang met bedrijfseigendommen en bezittingen van cliënten en/of medewerkers.....	7
3.	Gebruik/misbruik van genotsmiddelen, fraude en privacy	8
3.1	Gebruik genotsmiddelen	8
3.3	Privacy.....	8
3.4	Internet, email en sociale media	8
3.5	Kledingvoorschriften.....	8

1. Onze ambities en doelen

1.1 Doel gedragscode

Wonen Plus Welzijn is trots op de betrokkenheid en inzet van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. Samen werken we hard om onze cliënten de beste hulp te bieden. We vinden het belangrijk dat zij hun werk goed en met plezier kunnen doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat is hiervoor doorslaggevend belang. In deze gedragscode staat daarom beschreven wat wij van (ingehuurde) medewerkers, stagiaires, vrijwilligers verwachten, én wat medewerkers, cliënten en inwoners van ons werkgebied van ons mogen verwachten.

1.2 Doelgroepen

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers van Wonen Plus Welzijn en aan Wonen Plus Welzijn verbonden derden. Een exemplaar van deze gedragscode zal aan deze doelgroepen worden uitgereikt. De gedragscode is tevens op onze website te vinden. We hechten een dusdanig belang aan het naleven van de gedragscode dat dit een integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst die Wonen Plus Welzijn aangaat met medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.

1.3 Handelen in lijn met de bedrijfs- en gedragscode

Van alle voorgenoemde doelgroepen wordt verwacht dat zij zich aan de gedragscode houden in hun relatie met of namens Wonen Plus Welzijn. We gaan ervan uit dat collega's elkaar aanspreken als zij afwijkingen van de gedragscode signaleren. Het niet naleven van de gedragscode kan (ernstige) consequenties hebben.

1.4 Onze ambitie

Bij Wonen Plus Welzijn staat de cliënt* centraal. Cliënten van nu en zeker die van de nabije toekomst willen een zo persoonlijk mogelijk hulpverleningspakket. Clienttevredenheid staat voorop en van ons wordt verwacht dat we maatwerk leveren. Dat vraagt om innovatie, creativiteit en samenwerking. Met de beschikbare middelen de best mogelijke zorg- en dienstverlening bieden, dicht bij de cliënt.

1.5 Onze missie

Om ook in de toekomst zo goed mogelijk antwoord te geven op de (hulp)vraag van onze cliënten, hebben we de volgende missie geformuleerd:

WPW zet zich in voor het verbinden van mensen met verschillende leeftijden, en uiteenlopende sociaal, economische, achtergronden. Wij zijn van mening dat een samenleving met elkaar wordt vormgegeven. Door allerlei oorzaken kunnen mensen in een kwetsbare positie terechtkomen; zij hebben soms tijdelijk extra ondersteuning nodig om deel te nemen aan de samenleving. WPW kan een belangrijke rol vervullen om dit tot stand te brengen. Wij doen dit door op basis van gelijkwaardigheid, mensen te motiveren, begeleiden, verbinden en ondersteunen om met en voor elkaar het welzijn te organiseren. We geloven in de mogelijkheden van mensen.

WPW heeft uitgebreide preventieve activiteiten om zorg te dragen dat mensen blijven meedoen. Indien noodzakelijk hebben wij een afgestemd dienstenpakket voor hen die het welzijn van zichzelf en de naasten niet op eigen houtje kunnen organiseren. Dit dienstenpakket wordt gedragen en uitgevoerd door al onze vrijwilligers, afkomstig uit de kernen, dorpen en wijken van het werkgebied.

Er is een betrouwbare, professionele organisatie nodig om hen hierbij te ondersteunen en begeleiden en om uiteenlopende voorwaarden te scheppen om het werk mogelijk te maken. WPW is bij uitstek een

**daar waar over cliënten wordt gesproken, wordt ook bedoeld klanten, deelnemers en abonnees ect.*

netwerkorganisatie; samen met gemeenten en andere organisaties proberen we, ieder vanuit een eigen rol en deskundigheid, de maatschappelijke opgaven te realiseren.

1.6 Onze kernwaarden

Aan de basis van het behalen van onze doelen staat het naleven van onze kernwaarden. Dit zijn ook de belangrijkste uitgangspunten en waarden voor onze gedragscode:

- (vrijwilligers)werk, taak of positie hij/zij ook heeft.
- WPW is **betrouwbaar**, zowel intern als naar buiten toe. Eerlijkheid duurt altijd het langst. Afspraken komen we na.
- WPW kent een **flexibele cultuur**. We zijn in staat om mee te bewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken en de organisatie past zich hierop steeds weer aan. Zonder dat wij per definitie een ja cultuur bewerkstelligen.
- WPW kent een **open en transparante cultuur**. Problemen en vraagstukken worden besproken en niet verborgen gehouden. We praten met elkaar in plaats van over elkaar. We zijn laagdrempelig en benaderbaar
- WPW ziet **zingeving** als leidende drijfveer. Wat we doen bij WPW is van betekenis voor onze cliënten en de samenleving. Hierdoor wordt de mogelijkheid aan onze personeelsleden en vrijwilligers geboden om zelf betekenis te ervaren.
- WPW is een organisatie waar naar **mogelijkheden en persoonlijke groei** wordt gekeken, we kijken naar wat iemand (cliënt, vrijwilliger, collega) kan betekenen of wat we als organisatie kunnen doen om een probleem of vraag op te lossen.
- We vinden het belangrijk dat iedereen met **plezier** werkt bij WPW, met humor en lichtheid komen de beste resultaten. We bewaken daarom ook de belastbaarheid van onze vrijwilligers en medewerkers.
- We proberen te **verbinden**, zowel intern in de eigen organisatie als extern waar we kijken naar wat mensen in de dorpen en buurten verbindt.
- We passen **maatschappelijk ondernemerschap** toe. We innoveren en spelen in op nieuwe ontwikkelingen, maar doen dit tegen een prijs die verantwoord is.

1.7 Onze positie in de samenleving

Wonen Plus Welzijn is er voor iedereen die hulp/diensten nodig heeft om op een goede manier thuis te kunnen wonen. Wij zijn actief in de gemeenten Hollands Kroon, Schagen, Langedijk en Heerhugowaard. Wonen Plus Welzijn is een maatschappelijke organisatie zonder winstoogmerk.

Wonen Plus Welzijn biedt ondersteuning aan mensen om hen zo lang mogelijk en volwaardig mee te kunnen laten draaien in de samenleving. We staan dichtbij de bewoners in de diverse dorpen en wijken en organiseren samen met de vele vrijwilligers diverse diensten en activiteiten. We willen de cliënt centraal stellen en met samenwerkingspartners mensen in kwetsbare posities ondersteunen en begeleiden naar behoud of het bereiken van zelfstandigheid. Meedoen staat daarbij voorop, ieder mens heeft kwaliteiten en wordt gestimuleerd om mee te doen met zijn eigen kunnen in zijn eigen omgeving.

2. Onze gedragsregels

2.1 Omgang met cliënten

- Cliënten worden in principe altijd met 'u' en 'meneer' of 'mevrouw' aangesproken, tenzij de cliënt zelf aangeeft dat hij/zij dat anders wil.
- Luister naar de cliënt; wat wil hij/zij en hoe wil hij/zij dat?
- Maak concrete afspraken en kom die ook na. Als een belofte niet nagekomen kan worden, dan wordt dat direct aan de cliënt gemeld. Zorg daarbij voor het voorstellen van een goede oplossing.
- De privacy van cliënten wordt gerespecteerd en zoveel mogelijk gewaarborgd. Cliëntgegevens worden slechts voor enkele doeleinden en op de juiste wijze verzameld, verwerkt en beheerd. Medewerkers gaan vertrouwelijk om met cliëntgegevens. Het is niet toegestaan om cliëntgegevens te delen met onbevoegden.
- Cliënten hebben de mogelijkheid mondeling en/of schriftelijk een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of rechtstreeks bij de externe klachtencommissie. De klachtenfunctionaris verwerkt en beoordeelt de klacht. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt er met de cliënt contact opgenomen om de procedure van behandeling van de klacht te bespreken.
- Als een medewerker een klacht heeft of een gevoel van onvrede ervaart, dan wordt de klacht mondeling en/of schriftelijk gemeld bij de leidinggevende, die eventueel in overleg actie kan ondernemen of doorverwijst naar een andere partij.

2.2 Fatsoen

Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires gedragen zich volgens de in Nederland algemene aanvaarde fatsoensnormen. Dat betekent onder meer:

- Respect voor culturen, geloofsovertuigingen, geaardheid en opvattingen, ook als die anders zijn dan de eigen.
- Aanpassen aan de omstandigheden waarin men zich bevindt.
- Voorkomen van overlast.
- Geen opmerkingen of uitspraken doen die voor een ander kwetsend kunnen zijn.

Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires zijn zich er altijd van bewust dat zij Wonen Plus Welzijn vertegenwoordigen en met correct, vriendelijk en cliëntgericht optreden een positief visitekaartje voor onze organisatie afgeven. Ongepast gedrag straalt immers negatief af op onze organisatie.

2.3 Omgang met externe relaties

Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die een uitnodiging van een relatie ontvangen, overleggen altijd eerst met de leidinggevende en team of op de uitnodiging kan worden ingegaan, vóórdat de uitnodiging wordt aanvaard. Het ingaan op uitnodigingen moet functioneel en doelmatig zijn. In principe wordt er niet ingegaan op uitnodigingen met commerciële doeleinden.

Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die positief op een uitnodiging ingaan, realiseren zich dat zij dit als afgevaardigden van Wonen Plus Welzijn doen. In dit soort gevallen houden zij zich altijd aan de bedrijfs- en gedragscode.

2.4 Relatiegeschenken

Zonder schriftelijke toestemming van de leidinggevende nemen medewerkers, vrijwilligers en stagiaires – direct of indirect – geen geschenken, beloningen, provisie en/of andere voordelen aan van of bedingen zij dit bij derden die een zakelijke relatie hebben met de werkgever.

Dit betreft ook eventuele geschenken die door cliënten aangeboden worden.

Is er sprake van geschenken die de organisatie zonder tussenkomst krijgt toegestuurd (bijvoorbeeld van externe relaties) of is er sprake van het uit respect niet kunnen weigeren van een geschenk (bijvoorbeeld een geschenk dat door een cliënt uit dank geboden wordt) dan zijn deze geschenken niet voor eigen gebruik bedoeld. In dat geval worden de geschenken verzameld en onderling verdeeld (indien nodig op basis van een loting).

2.5 Omgang met persoonlijke belangen

(Schijn van) belangenverstremgeling wordt altijd voorkomen. Zodra sprake is van (directe of indirecte) persoonlijke belangen die kunnen conflicteren met de belangen van Wonen Plus Welzijn of met die van cliënten, leveranciers of andere relaties, vindt overleg met de leidinggevende plaats.

2.6 Nevenactiviteiten

Alle nevenactiviteiten, betaald én onbetaald, die kunnen leiden tot belangenverstremgeling en/of tot concurrentie met Wonen Plus Welzijn, cliënten, leveranciers of andere relaties, worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de leidinggevende. Indien nodig worden de gemaakte afspraken vastgelegd in het personeelsdossier.

2.7 Privézaken regelen onder werktijd

Privézaken worden in principe in privétijd geregeld. Als zich een privésituatie voordoet die meer aandacht van de medewerker vraagt, wordt daarover vooraf overlegd met de leidinggevende.

2.8 Omgang met collega's

In de omgang met collega's streeft de werkgever openheid en eerlijkheid na. Over geleverde prestaties wordt verantwoording afgelegd, ook over de wijze waarop die prestaties zijn bereikt. Het maken van fouten is niet erg, het (proberen te) verbergen ervan wel.

2.9 Ongewenst gedrag

Discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, fysiek of verbaal geweld worden binnen Wonen Plus Welzijn niet geaccepteerd. Geen enkel excuus hiervoor wordt aanvaard. Is er sprake van ongewenst gedrag, zal er conform de interne klachtenprocedure medewerkers gehandeld worden.

2.10 Persoonlijke relaties op het werk

Wanneer sprake is van een (intieme) persoonlijke relatie met een collega (vrijwilliger), wordt dat aan de leidinggevende gemeld. Persoonlijke relaties tussen collega's mogen de kwaliteit van het werk nooit negatief beïnvloeden. Bovendien moet worden voorkomen dat persoonlijke relaties de sfeer op de werkvloer of de verhoudingen tussen collega's onderling negatief beïnvloeden. Wanneer sprake is van een relatie met een medewerker van dezelfde afdeling of wanneer sprake is van een relatie tussen een leidinggevende en een ondergeschikte, heeft de werkgever het recht om passende maatregelen te nemen die nodig zijn voor behoud van een werkbare situatie.

2.11 Persoonlijke relaties met concurrenten

Wanneer sprake is van een persoonlijke relatie met een medewerker, bestuurslid of anderszins betrokkene van een met Wonen Plus Welzijn concurrerende organisatie, wordt daarvan bij aanvang van het dienstverband of na het ontstaan van de relatie melding gedaan bij de leidinggevende. Op basis van het gesprek tussen leidinggevende en de medewerker wordt bepaald of het nodig is om afspraken met elkaar te maken. Indien er sprake is van belangenverstremgeling zullen passende maatregelen worden genomen om het bedrijfsbelang van Wonen Plus Welzijn te beschermen.

2.12 Persoonlijke relaties met cliënten, klanten of leveranciers

Wanneer er sprake is van een persoonlijke relatie met een cliënt, medewerker, bestuurslid, leverancier of anderszins betrokkene van Wonen Plus Welzijn, wordt daarvan bij aanvang van het dienstverband of onmiddellijk na het ontstaan van de relatie gedaan bij de leidinggevende. Op basis van het gesprek tussen leidinggevende en de medewerker wordt bepaald of het nodig is om afspraken met elkaar te maken. Indien er sprake is van belangenverstrengeling zullen passende maatregelen worden genomen om het organisatiebelang van Wonen Plus Welzijn te beschermen.

2.13 Omgang met bedrijfseigendommen en bezittingen van cliënten en/of medewerkers

Bedrijfseigendommen van Wonen Plus Welzijn worden altijd met zorg en voorzichtigheid gebruikt. Handleidingen worden gelezen en nageleefd en aanwijzingen over het gebruik worden opgevolgd. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming mogen de bedrijfseigendommen van Wonen Plus Welzijn niet voor privédoeleinden worden gebruikt.

Bezittingen van cliënten en/of medewerkers zijn persoonlijk eigendom. Vernieling, misbruik of diefstal van deze bezittingen heeft consequenties en kan tevens leiden tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

3. Gebruik/misbruik van genotsmiddelen, fraude en privacy

3.1 Gebruik genotsmiddelen

Onder (en vlak voor) werktijd is het gebruik/misbruik van genotsmiddelen (drank en/of drugs) verboden. In pauze is het toegestaan te roken, mits dit op de daarvoor bestemde rokersplek (buiten) gebeurt.

3.2 Fraude

Frauduleuze handelingen (bijvoorbeeld vervalsen van documenten) worden niet getolereerd. Indien fraude geconstateerd wordt, gelden gepaste maatregelen. Er wordt melding gedaan en dit kan tevens leiden tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

3.3 Privacy

De privacy van cliënten en medewerkers wordt gerespecteerd en zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonsgegevens worden slechts voor enkele doeleinden en op de juiste wijze verzameld, verwerkt en beheerd. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires gaan vertrouwelijk om met persoonsgegevens. Het is niet toegestaan om persoonsgegevens te delen met onbevoegden. Meer informatie over privacy is terug te vinden in het privacyreglement.

3.4 Internet, email en sociale media

E-mail en het internetsysteem wordt aan medewerkers, stagiaires en vrijwilligers voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld. Gebruik is dan ook uitsluitend bedoeld voor taken die horen bij de functie. Het is niet toegestaan om op internetsites te bezoeken of mails te sturen die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten. Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers mogen actief zijn op sociale media mits het werk er niet onder lijdt. Afhankelijk van de functie van een medewerker kan het gebruik van sociale media meer of minder gewenst zijn. Leidinggevende en medewerker maken hierover afspraken.

3.5 Kledingvoorschriften

Tijdens het werk dragen medewerkers, stagiaires en vrijwilligers schone kleding die passend en representatief is voor de functie. Tijdens het werk is het niet toegestaan suggestieve of aanstootgevende kleding te dragen. Piercings worden geaccepteerd indien deze niet aanstootgevend zijn. Tatoeages mogen zichtbaar zijn als deze niet aanstootgevend zijn.