Markt 11
6161 GG Geleen
T: 046 410 60 64
www.intensoplusgeleen.nl
info@intensoplusgeleen.nl

GEDRAGSCODE INTENSOPLUS GELEEN

Wat wij, bij Intensoplus Geleen, belangrijk vinden is dat onze cliënten tevreden zijn en dat onze medewerkers het naar hun zin hebben op het werk. Met deze gedragscode willen wij vastleggen hoe wij verwachten dat medewerkers omgaan met collega's en cliënten, waardoor er bij Intensoplus Geleen duidelijkheid wordt gecreëerd. Wij geloven dat dit kan bijdragen aan een betere en prettigere werksfeer.

Deze gedragscode zal te vinden zijn op onze website en elke medewerker heeft een exemplaar hiervan ontvangen. Iedereen dient zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens Intensoplus Geleen. Mochten er toch meningsverschillen over de onderwerpen die in de gedragscode zijn beschreven ontstaan, dan kunnen deze besproken worden met de direct leidinggevende.

Status

De gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen en is gebaseerd op o.a. de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de Verpleeg-, Verzorgingshuizen, Thuiszorg en Jeugdgezondheidszorg.

Reikwijdte

De gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartijen. Voor al deze partijen is de gedragscode inzichtelijk.

Gedragscode

Intensoplus Geleen hecht waarde aan een aantal normen en waarden en met het beschrijven van de volgende richtlijnen zullen wij de grenzen van toelaatbaar gedrag aangeven:

1. Omgangsvormen

Tijdens een begeleiding/behandeling (in de praktijk van Intensoplus Geleen/op school van een cliënt/in de thuissituatie van een cliënt) begroet een medewerker van Intensoplus Geleen de cliënt en eventuele overige aanwezigen. Wanneer de medewerker een cliënt (en eventuele overige aanwezigen) voor de eerste keer ziet, stelt hij/zij zich voor. Wanneer de medewerker vervolgens vertrekt, neemt de medewerker afscheid, zorgt dat er duidelijkheid is wat betreft een volgende afspraak en rapporteert in het dossier van de cliënt wat er tijdens de begeleiding/behandeling gedaan is.

2. Professionele houding

De medewerkers van Intensoplus Geleen stellen zich tijdens begeleidingen/behandelingen professioneel op. Privé en zakelijk worden hierbij gescheiden gehouden.

3. Discriminatie

Het is niet toegestaan om op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke/geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, te discrimineren.

Markt 11
6161 GG Geleen
T: 046 410 60 64
www.intensoplusgeleen.nl
info@intensoplusgeleen.nl

4. Intimidatie

Het is verboden om te schelden, discriminerende taal te uiten (zie 3) of met grote stemverheffing te spreken. Daarnaast zijn bedreigingen en enkele lichamelijke uitingen (zoals het zich groot maken, hinderlijk in weg lopen, achtervolgen) niet toegestaan. Ook wordt handtastelijkheid en iemand lastig vallen (dit kan ook in verband worden gebracht met iemand voortdurend bellen/sms'en/e-mailen) niet geaccepteerd.

5. Seksuele intimidatie

Seksueel getinte aandacht (verbaal/fysiek/non-verbaal, opzettelijk/onopzettelijk) die door iemand als ongewenst/onplezierig wordt ervaren, is niet toegestaan.

6. Stoppen van zorg

Een medewerker van Intensoplus Geleen heeft het recht om zijn/haar werkzaamheden bij een cliënt per direct te onderbreken (zonder dat dit een dringende reden van ontslag, in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek, oplevert), wanneer hij/zij bij/door een cliënt wordt geconfronteerd met (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie. Verder dient dit te worden gemeld bij de direct leidinggevende. Wanneer de medewerker vervolgens opnieuw bij de desbetreffende cliënt wordt geplaatst, mag hij/zij dit weigeren (mits hij/zij bij de direct leidinggevende melding heeft gemaakt van één van bovenstaande punten).

7. Belangenverstrengeling

Om belangenverstrengeling te voorkomen dient er, zonder persoonlijk belang, professioneel en betrouwbaar gehandeld te worden en elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, vermeden te worden.

8. Giften

Medewerkers mogen cadeaus (of andere attenties) aannemen die minder dan 25 euro waard zijn. Cadeaus (of andere attenties) boven de 25 euro mogen niet worden aangenomen. Cadeaus (of andere attenties) onder de 25 euro mag de medewerker zelf houden. In dit geval vermeldt de medewerker op kantoor, dat hij/zij een cadeau (of andere attentie) heeft gekregen. Ook vermeldt hij/zij vanuit wie dit cadeau (of andere attentie) komt.

9. Huiselijk geweld en kindermishandeling

Huiselijk geweld en kindermishandeling dienen door de medewerker van Intensoplus Geleen te worden gemeld bij de direct leidinggevende. Intensoplus Geleen zal vervolgens werken volgens het stappenplan Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling.

10. Diefstal

Wanneer er sprake is van diefstal van bedrijfseigendommen of de eigendommen van cliënten moet dit gemeld worden bij de direct leidinggevende. Vervolgens zal er aangifte worden gedaan en volgt er een onderzoek (door politie). De medewerker van Intensoplus Geleen zal tijdens dit onderzoek op non-actief worden gezet. Aan de hand van de uitkomst van het onderzoek zal worden besloten welke maatregelen (wel of niet) zullen worden genomen.

Markt 11
6161 GG Geleen
T: 046 410 60 64
www.intensoplusgeleen.nl
info@intensoplusgeleen.nl

11. Kleding

Een medewerker van Intensoplus Geleen is het visitekaartje van het bedrijf. Tijdens het werken is het daarom niet toegestaan om aanstootgevende kleding te dragen. Ook wordt er van de medewerkers verwacht dat zij zich passend en representatief voor hun functie kleden (o.a. schone kleding, kleding die niet versleten is, etc.). Bij Intensoplus Geleen is het zichtbaar dragen van tatoeages toegestaan, tenzij de tatoeage(s):

- een negatieve boodschap uitdragen;
- beledigend zijn;
- zich bevinden in het gezicht, in de hals of op de handen;
- aanstootgevend zijn;
- een religieuze of politieke overtuiging uitdragen;
- de commerciële of economische belangen van het bedrijf schaden.

Mocht de direct leidinggevende concluderen dat de tatoeage onacceptabel is binnen de organisatie, dan is de mening van de direct leidinggevende bindend.

12. Telefoongebruik

Het is niet toegestaan om tijdens de begeleiding/behandeling van cliënten de telefoon te gebruiken voor niet werk gerelateerde zaken.

13. Overige gedragsregels

Voor medewerkers van Intensoplus Geleen gelden tijdens de begeleiding/behandeling van cliënten de volgende gedragsregels:

- Roken is niet toegestaan;
- Het meenemen of gebruiken van drugs/alcohol is niet toegestaan;
- Het meenemen of gebruiken van een slag-, steek- of vuurwapen (of alles wat als zodanig kan dienen) is niet toegestaan.

14. Klachtenbehandeling

Klachtenreglement Intensoplus Geleen

Artikel 1 begripsbepaling

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

1.1 De organisatie

Intensoplus Geleen

1.2 Cliënt

Een persoon die met de organisatie een schriftelijke overeenkomst heeft afgesloten en zorg afneemt.

1.3 Klacht

Markt 11
6161 GG Geleen
T: 046 410 60 64
www.intensoplusgeleen.nl
info@intensoplusgeleen.nl

Een uiting van ongenoegen vanuit de cliënt/klager over de wijze van aanpak van de organisatie.

1.4 Klager

Een cliënt die klacht voorlegt aan de klachtencommissie.

1.5 Beklaagde

De organisatie waarover een klacht wordt ingediend en/of de medewerk(st)er binnen de organisatie waarover een klacht wordt ingediend.

Artikel 2 Aanpak uiting van ongenoegen

Bij de aanpak van een uiting van ongenoegen door een cliënt doorloopt de organisatie drie stappen:

2.1 De organisatie beoordeelt eerst de mogelijkheid tot het arrangeren van een gesprek

tussen de klager en beklaagde om het ongenoegen uit te spreken en op te lossen.

2.2 Indien door middel van stap 1 het ongenoegen niet kan worden weggenomen en/of stap 1 door klager en/of beklaagde niet gewenst is, kan de organisatie een bemiddelaar aanwijzen door wie een gesprek tot stand wordt gebracht met als doel het ongenoegen als nog weg te nemen.

2.3 Indien zowel middels stap 1 als stap 2 het ongenoegen niet kan worden weggenomen, wordt de klachtenprocedure gevolgd en wordt een klacht ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 3 Doelstelling klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft als doel om:

3.1 recht te doen aan het klachtenrecht van de cliënt;

3.2 betrokkenen duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop binnen de organisatie wordt omgegaan met klachten;

3.3 de kwaliteit van de organisatie te waarborgen en eventueel te verbeteren;

Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden waaronder een onafhankelijke voorzitter, een ambtelijke secretaris en een functionaris.

Daarnaast zijn er voor de functie van ambtelijke secretaris en functionaris reserveleden aangesteld indien er sprake is van betrokkenheid bij de klacht.

Markt 11
6161 GG Geleen
T: 046 410 60 64
www.intensoplusgeleen.nl
info@intensoplusgeleen.nl

Artikel 5 Indienen van een klacht

5.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- ouders/verzorgers

- wettelijke vertegenwoordig(st)er

- personen die door de ouder(s)/verzorger(s) gemachtigd zijn

- een cliënt van 18 jaar of ouder

5.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de organisatie t.a.v. de klachtencommissie. Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.

Artikel 6 Nadere bepaling van een klacht

De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken, indien:

6.1 de termijn tussen het plaatsvinden van hetgeen waarover de klacht gaat en het indienen van de klacht onredelijk lang is;

6.2 de klager niet de cliënt (of ouder/verzorger van het kind/jongere) is op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtencommissie dit uiterlijk binnen 15 werkdagen schriftelijk, en met onderbouwende redenen, mee aan de klager en/of beklaagde.

Artikel 7 Behandeling van een klacht

Nadat de klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen wordt de klager en beklaagde de mogelijkheid geboden mondeling of schriftelijk toelichting te geven op de klacht. Indien klager en/of beklaagde wensen de klacht afzonderlijk van elkaar toe te lichten, wordt er middels een schriftelijk verslag de toelichting aan de andere partij kenbaar gemaakt.

De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal deze in acht nemen bij de behandeling van de klacht. De klachtencommissie kan eventueel beroep doen op deskundigen voor het verder behandelen van de klacht.

Klager en/of beklaagde mogen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan.

Artikel 8 Uitspraak

Binnen uiterlijk 4 weken na de mondelinge en/of schriftelijke toelichting van de klager en beklaagde m.b.t. de inhoudelijkheid van de klacht stelt de klachtencommissie de klager en

Markt 11
6161 GG Geleen
T: 046 410 60 64
www.intensoplusgeleen.nl
info@intensoplusgeleen.nl

beklaagde schriftelijk op de hoogte van het oordeel van de klachtencommissie. De klachtencommissie is verplicht het oordeel met argumenten te onderbouwen.

De klachtencommissie kan met gegronde redenen afwijken van de termijn van 4 weken.

Artikel 9 Maatregelen organisatie

De organisatie dient binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie aan te geven of zij op basis van het oordeel maatregelen neemt en indien zij maatregelen neemt, welke dit zijn.

Artikel 10 Slotbepaling

10.1 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2016

10.2 Voor alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de organisatie naar redelijkheid.