



## **Gedragscode**

### Studio Eigenaardig

Studio Eigenaardig wil de gedragscode niet alleen voorschrijven aan haar medewerkers, (externe) zorgverleners en stagiaires, maar ook transparant maken voor haar cliënten en samenwerkende partijen. Vandaar dat de code ook op de website geplaatst is. Alle zorgverleners van Studio Eigenaardig krijgen een exemplaar van deze gedragscode.

Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze besproken worden met de directie van Studio Eigenaardig.

De doelen van deze gedragscode zijn:

1. Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;
2. Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden;
3. Het gezien worden als een goede werkgever;
4. Het beschermen van de cliënten, zorgverleners en personeel.

### **Status**

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de CAO-Thuiszorg, de Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

### **Gedragscode**

Studio Eigenaardig vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De zorgverleners zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Vraaggerichte en belevingsgerichte zorg heeft de voorkeur van onze zorgverleners. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen zorgverleners en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen zorgverleners onderling en anderen met wie Studio Eigenaardig een relatie onderhoudt. Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en voortgangsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Studio Eigenaardig. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt omgegaan. Echter, elke vrijheid heeft zijn grenzen. Dat geldt ook voor omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels, dan kunnen maatregelen worden genomen. Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontbinding van het samenwerkingsverband of toepassing van de exclusiecriteria en daarbij beëindiging van de zorgovereenkomst (cliënt).

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Studio Eigenaardig hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

### **Discriminatie**

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

### **Intimidatie**

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

### **Seksuele intimidatie**

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene(n), die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

### **Diefstal**

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de directie. Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek. Tijdens het onderzoek wordt een medewerker op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

### **Belangenverstremming**

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privé-belangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstremming te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld.

## **Overige gedragsregels**

Verder gelden voor zorgverleners als zij bij cliënten werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

- Het is verboden te roken, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;
- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken;
- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt niet worden betreden.

## **Cliënten**

Wanneer een medewerker van Studio Eigenaardig bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele, intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor beëindiging van de samenwerking in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de directie. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

## **Klachtenbehandeling**

Klachten kunnen worden gemeld bij de betrokken begeleider of via het klachtenformulier. Anonieme klachten zijn ook toegestaan (bij minderjarigen dienen hun ouders/verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers de klacht in te dienen).

Daarnaast is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is een onafhankelijke persoon die naar de klacht luistert, adviseert en assisteert.

### **Klachtenformulier**

Het klachtenformulier is verkrijgbaar bij de backoffice/administratie of bij de hoofdbegeleider. Het is ook te downloaden via onze website. Het ingevulde formulier kan worden gemaïld naar [studioeigen@ardig.nl](mailto:studioeigen@ardig.nl) of worden verzonden naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon (zie naam en adres hierboven). Het afleveren bij de administratie (Sluisstraat 32, 5712 BG Someren) is ook mogelijk.

### **Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling**

We streven ernaar om klachten intern zo goed mogelijk op te lossen. Als er ontevredenheid blijft bestaan, kunnen klachten worden voorgelegd aan de klachtencommissie van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl). Een medewerker van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl) zal proberen de klacht op te lossen met informatie en advies en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een passende oplossing kunnen vinden.

## **Procedures**

Vanzelfsprekend worden klachten volgens de daarvoor geldende procedures behandeld. Ook deze procedures zijn gebaseerd op bepaalde normen en waarden. Zodra een procedure wordt gestart, zullen alle betrokkenen op de hoogte worden gehouden van de gang van zaken.

Studio Eigenaardig vindt het belangrijk transparant te zijn met inachtneming van het privacyreglement. Hoor- en wederhoor zullen altijd worden toegepast. Dit betekent dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden uitgenodigd voor een of meer gesprekken. Van deze gesprekken zal altijd een schriftelijk verslag worden gemaakt. Dergelijk overleg kan bijvoorbeeld leiden tot afspraken over gedragsregels en hoe de toepassing ervan wordt getoetst. Eventuele maatregelen zullen ook altijd in verhouding (proportioneel) moeten zijn met de ernst van de situatie. Overplaatsing, een officiële waarschuwing en ontslag zijn maatregelen die met betrekking tot zorgverleners niettemin kunnen worden genomen als een klacht daartoe aanleiding geeft.

Met cliënten en hun relaties kunnen bepaalde gedragsregels worden afgesproken. En hoewel het goed hulpverlenerschap als uitgangspunt voor Studio Eigenaardig leidend is, behoudt Studio Eigenaardig zich het recht voor onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van zorgverleners kan daarvoor als reden gelden.

Het besluit om maatregelen te treffen wordt uitsluitend en alleen genomen door de directie van Studio Eigenaardig. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan haar of zijn plaatsvervanger. De voorzitter zal echter niet eerder beslissen dan dat deze met betrokkenen of een vertegenwoordiging daarvan uitvoerig heeft gesproken.

Van fysiek geweld, ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

## **Tot slot**

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Studio Eigenaardig het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en zorgverleners. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.