

GEDRAGSCODE

Zo gaan wij met elkaar om

IN HET HUIS VAN ALLEDAAGS GELUK

De gedragscode bevat informatie over onze kernwaarden, hoe we met elkaar omgaan, diversiteit, veiligheid, ongewenst gedrag, privacy en eigendom.

Wat betekent alledaags geluk voor jou?

www.driestroom.nl



Vastgesteld januari 2019

DIT IS...

De gedragscode van Driestroom, het huis van alledaags geluk, waar waarden en richtlijnen voor gedrag gelden. Zodat iedereen zich veilig en beschermd voelt.

... ONS HUIS

Driestroom ondersteunt mensen bij het realiseren van alledaags geluk. Wij geloven dat dat het beste lukt als je onbeperkt mee kunt doen en als je persoonlijk kunt groeien. Daar zetten we ons elke dag weer voor in. Deze gedragscode helpt daarbij. Met 'ons huis' bedoelen we alle vestigingen en locaties van Driestroom.

• WAAR WAARDEN GELDEN

De basis van deze gedragscode zijn waarden die we bij Driestroom met elkaar delen. Het zijn menselijke waarden, vanzelfsprekende waarden. Toch kunnen ze je helpen in bepaalde situaties de goede keuze te maken. Het gesprek op te zoeken, 'nee' te zeggen of te hulp te schieten. Deze waarden zijn de basis van waaruit je handelt.

• VOOR IEDERS GELUK

Omdat we werken met kwetsbare mensen, vinden we het nodig om vast te leggen wat 'goed gedrag' is en waar dat ophoudt. Ter bescherming van onze cliënten, maar ook ter bescherming van jou. Het doel: dat iedereen met hart en ziel kan werken aan het alledaags geluk van onze cliënten in een prettige omgeving waar we oog hebben voor elkaar.



VOOR WIE?

Voor iedereen!

Deze gedragscode geldt voor iedereen die werkt bij en/of voor Driestroom, al dan niet in loondienst. Dus: werknemers, leerling-werknemers, vrijwilligers, stagiaires. Maar ook mensen die voor Driestroom werken op een andere contractbasis, bijvoorbeeld als gezinshuisouder, franchisenemer, onderaannemer, gedetacheerde, als uitzendkracht of ZZP'er.

De code is geldig op alle plekken waar diensten vanuit of namens Driestroom worden geboden. Van iedereen wordt verwacht dat zij de gedragscode in het team of de onderneming vertalen naar een geldend huishoudelijk reglement. Deze gedragscode is bekend bij iedereen, het huishoudelijk reglement bij de medewerkers die het betreft. Beide worden jaarlijks besproken met de betreffende medewerkers.

ZO ZIJN WIJ, LEER ONS KENNEN

Onze kernwaarden

GROOTS IN HET KLEIN

Driestroom staat voor de menselijke maat en kleinschaligheid. We willen dat cliënten zich prettig en veilig voelen, een zo zelfstandig mogelijk bestaan hebben en daarvan kunnen genieten.

IN CONTACT

We zijn oprecht geïnteresseerd en luisteren. We communiceren met elkaar, met cliënten en andere betrokkenen. Heldere communicatie is de basis voor een goede verstandhouding, samenwerking en dienstverlening.

BEVLOGEN

We hebben passie voor onze cliënten en ons vak. We werken aan levensgeluk voor en met cliënten. Daaruit halen we onze inspiratie.

EIGENZINNIG

We denken niet in beperkingen, maar zoeken steeds de mogelijkheden. We maken professionele keuzes in het belang van onze cliënten. Daarbij zoeken we de samenwerking met andere deskundigen. Maar op basis van onze professionaliteit, creativiteit en passie varen we wel onze eigen koers en nemen we onze verantwoordelijkheid. Daar zijn we goed in en dat houden we zo.

Welkom!

'Op mijn eerste dag bij Driestroom hadden ze ervoor gezorgd dat er genoeg collega's waren, zodat ik me welkom voelde én zodat ik niet meteen alleen hoefde te werken. Dat vond ik zo aardig! De bewoners vonden het wel spannend dat ik kwam. Dus we namen uitgebreid de tijd om kennis te maken. Ze lieten trots hun kamers zien. Ik merkte dat bij het evalueren van mijn eerste werkweek ook hun mening telde. Dat vond ik bijzonder en heel terecht!'

DE GOUDEN REGEL

Zo gaan we met elkaar om

Alles draait om de mensen die voor hun alledaags geluk Driestroom nodig hebben: de cliënten. Hun belang staat altijd centraal. We gaan open, integer en professioneel om met hen en met hun ouders, verzorgers of andere direct betrokkenen bij het gezin.

Kortgezegd is dit het uitgangspunt, van waaruit we handelen, de gouden regel, waar we ons naar gedragen:

Behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden.

Als je in een ethisch dilemma terecht komt waarbij je moet kiezen tussen het cliëntbelang of het organisatiebelang, dan staat het cliëntbelang altijd voorop. Een zorgvuldige afweging is belangrijk en dit vraagt mogelijk moreel beraad. Op de volgende pagina beschrijven we een ethisch dilemma. Andere voorbeelden zijn te vinden op internet.



Voorbeeld van een ethisch dilemma

Een jong volwassen vrouw van 21 jaar wil maar één keer per week onder de douche. Vanwege haar verstandelijke beperking krijgt ze begeleiding van Driestroom. Zij is volledig handelingsbekwaam. Er is een begeleidingsplan waarin zij heeft aangegeven geen ondersteuning te willen bij het douchen. Haar zelfverzorging neemt af en haar weerstand tegen ondersteuning neemt toe. Vanuit de wet mag geen drang of dwang worden toegepast. De huisarts geeft aan dat haar situatie zal verslechteren als zij zichzelf blijft verwaarlozen.

RESPECTVOL

We hebben respect voor elkaar. We accepteren elkaars persoonlijke karaktereigenschappen en respecteren elkaars lichamelijke en psychische integriteit. We maken nooit misbruik van de kwetsbare en afhankelijke positie van een cliënt of collega. Ook komen wij op voor ons eigen zelfrespect. We respecteren de eigen en andermans grenzen.

BETROUWBAAR

Betrouwbaarheid is een groot goed in onze organisatie. Afspraken kom je na, ongeacht met wie je ze maakt. Bovendien maakt de vertrouwensrelatie met cliënten en collega's jou een onmisbare schakel in onze organisatie. Kun je een afspraak niet nakomen, dan vertel je dit op tijd aan de ander.

ZORGVULDIG

Bij een conflict passen we hoor en wederhoor toe. We zijn voorzichtig met het beschuldigen van een collega of cliënt en staan ervoor open dat er wellicht op ons eigen gedrag ook iets aan te merken is. We zijn altijd bereid om signalen en observaties te bespreken en de dialoog aan te gaan. We luisteren naar elkaar. We maken onderscheid tussen feiten en beleving. We oordelen niet tot een beschuldiging geground blijkt te zijn.

AANSPREEKBAAR

We voelen ons samen verantwoordelijk voor een goede werk- en leefsfeer. Voor onszelf en voor onze cliënten. We zijn er ook samen verantwoordelijk voor dat de waarden uit deze gedragscode voelbaar zijn in onze organisatie. Als je vindt dat ergens een situatie voorkomt die niet klopt met de gedragscode, maak het dan bespreekbaar. Spreek elkaar aan en schakel eventueel hulp in van collega's, leidinggevende, P&O functionaris, bedrijfsarts of vertrouwenspersoon.

Binnen deze gouden regel lichten we graag een aantal specifieke thema's hierna verder toe.

IEDEREEN IS ANDERS

Diversiteit

We willen je leren kennen. Vraag jezelf af waarin iemand anders is en wat het betekent voor de ander en voor jou. Als iemand anders is dan jij, vraag je diegene binnen. Als je iemand niet begrijpt en/of zelf niet wordt begrepen dan is dat aanleiding tot een voortgang van de dialoog, nader onderzoek. Zo werkt dat bij Driestroom. We willen ontmoeten en hebben de ambitie om iemand te begrijpen. We gooien de deur niet dicht.

Het spreekt dus vanzelf dat ons huis vrij is van bijvoorbeeld bedreiging, pestgedrag, intimidatie en discriminatie.

» Wil je bedreiging, discriminatie of een andere ernstige of vervelende situatie melden? Dan is je leidinggevende je eerste aanspreekpunt. Kun je daar niet terecht? Neem dan contact op met de personeelsfunctionaris of een vertrouwenspersoon voor medewerkers.



HIER BEN JE VEILIG

Over (seksuele) agressie en geweld

Er is ons alles aan gelegen om ons huis van alledaags geluk een veilige, warme plek te laten zijn. Als medewerkers zijn we samen verantwoordelijk voor die veiligheid. Ons gedrag is daarom altijd vriendelijk, respectvol en professioneel. We gebruiken nooit fysiek, verbaal of psychisch geweld tegen cliënten of tegen elkaar. Het begrip 'pedagogisch geweld' past niet binnen Driestroom.

Op locaties waar behandeling plaatsvindt, volgen we de van toepassing zijnde wet. Bijzondere zorgsituaties staan bovendien beschreven in het behandelplan van een cliënt. Daar waar drang of dwang nodig is, wordt dit duidelijk beschreven in het plan van aanpak. We volgen dan de daarbij behorende regelgeving.

» Zie hiervoor ook het document 'Hoe om te gaan met zorgbeslissingen' op Intranet.

Het komt sporadisch voor dat je als medewerker geen andere keuze hebt dan je fysiek te verdedigen. Dan staan we achter je. We bieden ondersteuning als je hierdoor op welke manier dan ook in de problemen komt.

» Zie hiervoor ook het document 'Opvang bij schokkende gebeurtenissen' op Intranet.

Bij Driestroom gelden uiteraard alle regels uit de Jeugdwet, zoals de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

» Zie hiervoor ook het document 'Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld' op Intranet of bekijk de nieuwe Jeugdwet.

Wil je meer weten over het voorkomen van agressie en geweld? Ga dan in gesprek met de gedragskundige/behandelcoördinator. Ook kun je je aanmelden voor de training Agressiepreventie en -hantering.

» Mocht zich een incident voordoen waarbij jouw veiligheid of die van een cliënt wordt bedreigd, dan geldt een meldplicht. Wil je meer hierover weten? Bekijk dan de documenten over agressie en meldplicht op Intranet

- 'Procedure interne en externe melding (bijna) incidenten teams Driestroom'
- 'Melden (bijna) incidenten voor Driestroomhuizen'.

'Na de kerstvakantie zat Maarten ineens vol blauwe plekken. Vanaf die tijd had hij ook regelmatig nieuwe plekken en schrammen. Eigenlijk voelde ik al meteen dat er iets niet goed zat. Maar je twijfelt, wilt mensen niet valselyk beschuldigen. Toen ik het aankartte bij een collega, zei zij: **'Het melden van een vermoeden is niet meteen een beschuldiging.'** Dat hielp. Helaas bleek mijn gevoel wel te kloppen. Maarten woont nu in een Driestroomhuis en hij heeft weer die pretlichtjes in zijn ogen die ik zo goed van hem ken.'



WAAR LIGT DE GRENS?

Over ongewenst gedrag

Gevoelens laten zich niet dwingen. Ook affectieve of seksuele gevoelens niet. Wat je met die gevoelens doet, dát heb je als medewerker wel in de hand. Je bent persoonlijk verantwoordelijk voor het signaleren en bespreekbaar maken van gevoelens van of voor een cliënt en een collega medewerker.

Het spreekt voor zich dat seksueel contact met cliënten onacceptabel is. Daarom zijn we samen alert op ongewenst gedrag en nemen we actief stappen om dit gedrag te voorkomen en te bestrijden. Er is een interne meldingcommissie waar je kwesties kunt melden.

Als je hulp nodig hebt om ongewenst gedrag tegen te gaan of als je zelf slachtoffer bent, is je leidinggevende of je contactpersoon bij Driestroom de aangewezen persoon om die hulp te bieden. Ook collega's staan altijd voor je klaar. Bovendien kun je terecht bij een vertrouwenspersoon, de bedrijfsarts of een personeelsfunctionaris.

» Op Intranet vind je de 'Driestroom Hulpdiensten'. Hier staan gegevens van mensen die je kunnen helpen als je niet bij een collega of leidinggevende terecht kunt.



PRIVACY

Het beschermen waard

We respecteren de privacy van cliënten, collega's en zakelijke relaties. Binnen en buiten het werk gaan we vertrouwelijk om met persoonlijke gegevens van cliënten en collega's. Ook voorkomen we dat gevoelige bedrijfsinformatie in handen komt van derden. Zorg ervoor dat dit soort documenten veilig is opgeborgen en dat je computer is afgesloten als je je werkplek voor langere tijd verlaat. Meer informatie staat in de reglementen rondom privacy.

» *Wil je meer weten over privacy? Bekijk dan de documenten over privacy op Intranet.*

COLLEGA'S ONDER ELKAAR

Open en respectvol

Je staat in je werk nooit alleen. Door samen te werken en krachten te bundelen, haal je het beste in jezelf én in de ander naar boven. We treden elkaar dus open, eerlijk en integer tegemoet. En we wijzen elkaar op deze gedragscode als dat nodig is. Dit gebeurt altijd zorgvuldig en respectvol en we baseren ons daarbij op feiten en niet op vermoedens en verdachtmakingen.

Daarnaast zijn we professioneel: we staan open voor nieuwe ideeën en feedback op ons functioneren. We willen immers leren van elkaars successen en fouten. En vergeet niet: één compliment motiveert meer dan tien opmerkingen over hoe het beter zou kunnen.

Het kan gebeuren dat twee medewerkers een relatie hebben of krijgen. Het belangrijkste voor Driestroom is dan dat je professionaliteit er niet onder lijdt. Een relatie tussen een leidinggevende en/of medewerkers binnen hetzelfde team, kan echter wel voor lastige situaties zorgen. We zoeken dan naar een passende oplossing. Meestal zal een van beide collega's op een andere afdeling of locatie gaan werken. Dit geldt niet voor de gezinshuizen. Essentieel is dat de gezinshuisouders een relatie met elkaar hebben.

AMBASSADEUR VAN DRIESTROOM

Zijn we allemaal!

In contacten met externe partijen vertegenwoordig je Driestroom als geheel, dus niet alleen de locatie waar je zelf werkt. Daarnaast kunnen we met zijn allen, ook in privésituaties, werken aan positieve beeldvorming van Driestroom.

Als je actief bent op social media, realiseer je dan dat je zichtbaar bent voor anderen en als medewerker de reputatie van Driestroom kunt schaden of versterken. Dit is jouw keuze, maak die keuze bespreekbaar. Als je op een feest bent met mensen uit je eigen buurt en je zou je negatief uitlaten over Driestroom dan kan dat nare gevolgen hebben voor mensen die bijvoorbeeld voornemens zijn hun kind, broer of zus te laten ondersteunen door Driestroom.

WAT IS VAN WIE?

Over bedrijfseigendom

We gaan zorgvuldig om met de eigendommen van Driestroom en van collega's. Dit zijn behalve laptops, smartphones, toegangspasjes ook alle zaken die op kantoor of op je locatie staan, zoals meubilair en hulpmiddelen.

Ook met immaterieel eigendom van Driestroom gaan we verantwoord om. Denk aan diensten en kennis. We vermijden onnodige kosten en verspillen geen materiaal. Kennisdeling in het belang van de cliënt of organisatie kan wenselijk/noodzakelijk zijn. We houden dan de privacyregels in acht en delen dit voorname met de betrokken partijen.

Internet en je e-mailadres van Driestroom zijn niet bedoeld voor privé zaken.

» *Mocht je iets kwijtraken of beschadigen, meld dit dan aan je leidinggevende.*

DRANK EN DRUGS

Het gebruik van verdovende middelen en alcohol staan professioneel handelen in de weg. Samen met cliënten of collega's bij een gelegenheid zoals een verjaardag, opening of feestdag een glaasje drinken, daar is niets op tegen, echter het gebruik van dit soort middelen kan niet in het belang van de cliënt staan. Het gebruik van drank en drugs staat een ethisch verantwoorde manier van hulpverleners in de weg. Hier gelden de wettelijke regelingen.

» *Op Intranet vind je het 'Protocol ongewenst gedrag'.*

IN JE VRIJE TIJD

Over contact met cliënten buiten werktijd

Wanneer je buiten je werk om contact hebt met cliënten dan verwachten wij dat je dit meldt en bespreekt in jouw team en met jouw leidinggevende. Je zorgt ervoor dat dit contact jouw professionele houding met de cliënt (en/of verwanten/vertegenwoordigers) niet schaadt. Wanneer je structureel werkzaamheden verricht die gezien kunnen worden als nevenwerkzaamheden of vrijwilligerswerk bespreek je dit met je leidinggevende. Het is van belang dat deze werkzaamheden je niet in een lastige situatie kunnen brengen waarbij je met tegengestelde belangen van Driestroom en cliënten te maken krijgt. Betaalde werkzaamheden bij of voor cliënten zijn daarom uitgesloten.

ALS PRATEN NIET HELPT

Soms is alleen de dialoog op de werkvloer niet voldoende om een meningsverschil over onze dienstverlening op te lossen. Als collega's een meningsverschil niet onderling kunnen oplossen, kan hiervoor de hulp van de leidinggevende of contactpersoon van Driestroom worden ingeroepen. In samenspraak kan (externe) ondersteuning worden ingezet, bijvoorbeeld een personeelsfunctionaris of een mediator.

We willen echter wel dat cliënten altijd hulp krijgen als zij ergens ontevreden of boos over blijven. Daarom hebben we een Klachtenfunctionaris en zijn we lid van een Klachtencommissie. Die commissie kan een zaak verhelderen, beoordelen en soms zelfs oplossen.

Ook zijn er vertrouwenspersonen voor cliënten én voor medewerkers. Ook zij helpen graag een goede oplossing zoeken.

» *Wil je meer informatie over klachten? Bekijk dan de documenten over klachten op Intranet. Hier vind je tevens informatie over de vertrouwenspersonen voor medewerkers en cliënten.*

TEN SLOTTE

Houd de drempel laag

Is dit gedrag functioneel? Is het professioneel? Is het ethisch verantwoord? Deze vragen willen we elkaar zoveel mogelijk stellen. Dat vinden we veel belangrijker dan het slaafs volgen van regeltjes of protocollen. Echter, dat gesprek aangaan kan behoorlijk lastig zijn. Daarom is het goed om met je team regelmatig overleg in te plannen over concrete voorvallen en over ethische dilemma's. Als Driestroom bieden we daar graag de mogelijkheid, middelen en ruimte toe. Zo houden we de drempel zo laag mogelijk en de sfeer voor iedereen zo aangenaam mogelijk!





DRIESTROOM

**DRIESTROOM
INDUSTRIEWEG-OOST 27
6662 NE ELST**

**0481 36 60 00
INFO@DRIESTROOM.NL
WWW.DRIESTROOM.NL**