

Gedragcode medewerkers

Inleiding

Deze gedragscode is door Home Instead opgesteld om medewerkers duidelijkheid en houvast te geven in hun professionele omgang met klanten. En om beleid en wet- en regelgeving om te zetten in duidelijke gedragsregels op het gebied van bejegening, preventie van seksuele intimidatie, discriminatie en agressie.

De gedragscode geldt voor alle medewerkers van Home Instead en is gericht op de contacten met klanten in de uitoefening van hun werkzaamheden binnen Home Instead.

Alle medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de gedragscode en hiernaar te handelen.

Waar in deze gedragscode de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Uitgangspunten

Home Instead vraagt een grondhouding van medewerkers die is gebaseerd op **respect**. Respect kenmerkt zich door respectvolle bejegening van klanten, het laten van de regie bij het individu, vraaggericht werken en voorwaarden scheppen waardoor individuen keuzemogelijkheden krijgen.

Home Instead staat voor een **respectvolle bejegening** van klanten. Respectvolle bejegening is een ander erkennen in diens eigenheid en recht doen aan zijn of haar behoeften, mogelijkheden en beperkingen, eigenwaarde, zelfontplooiing en levensbeschouwing.

Algemene gedragsregels

De medewerker van Home Instead:

- Treedt de klant tegemoet volgens de in onze maatschappij gangbare normen voor de omgang tussen mensen.
- Gebruikt geen vernederende of aanstootgevende taal.
- Discrimineert niet. Dit betekent dat hij geen enkele vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur toepast waardoor hij de gelijkheid van rechten en fundamentele vrijheden van de ander aantast, in overeenstemming met de Nederlandse wet.
- Stelt ongewenst gedrag van medewerkers of klanten altijd aan de orde; hetzij door de betrokkenen rechtstreeks aan te spreken, hetzij door binnen Home Instead derden in te schakelen.
- Bekijkt nooit op het werk of binnen een werksituatie, al of niet zichtbaar voor anderen, pornografische, discriminerende, racistische, bedreigende dan wel treiterende afbeeldingen, via internet of op welke wijze dan ook. Het gebruik van email en internet is alleen voor de ondersteuning en de verbetering van de werkzaamheden voor Home Instead. Het privé gebruik van email en internet is niet toegestaan.
- Stelt altijd de leidinggevende of de vertrouwenspersoon op de hoogte in geval van een duidelijke schending van deze gedragscode.
- Is zich ervan bewust dat hij of zij zowel in als buiten werktijd ook een vertegenwoordiger is van Home Instead.
- Ten aanzien van roken wordt conform wet- en regelgeving gehandeld. Dit betekent in openbare ruimtes wordt niet gerookt tenzij er speciale voorzieningen getroffen zijn.
- Tijdens het werk bij Home Instead zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent, in welke functie dan ook, het visitekaartje van

het bedrijf. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercing[s] en tatoeages dienen te zijn verstopt onder de kleding.

Bejegening van klanten

De medewerker van Home Instead:

- Is zich bewust van de invloed van zijn handelen op de kwaliteit van de dienstverlening van Home Instead in het algemeen en voor de klant in het bijzonder.
- Treedt de klant tegemoet met een beroepsmatige houding en gaat daarbij uit van een zo volledig mogelijk begrip voor diens specifieke problemen, behoeften en eigenaardigheden.
- Treedt de klant tegemoet met respect voor diens eigenheid, zelfstandigheid, persoonlijke levenssfeer, levensbeschouwing en lichamelijke en geestelijke integriteit.
- Treedt de klant tegemoet op basis van wederzijds vertrouwen en beschaamt het vertrouwen niet dat de klant hem schenkt.
- Heeft een open houding ten opzichte van andere opvattingen dan de zijne en reflecteert op zijn eigen waarden en normen.
- Stelt zich beschikbaar op ten dienste van de klant en komt gemaakte afspraken na.
- Benadert de klanten als unieke personen met hun eigen identiteit en heeft oog voor verschillen tussen vrouwen en mannen en voor individuele keuzes.
- Levert persoonlijke dienstverlening aan de klant en toont aandacht en betrokkenheid.
- Betrekt de klant zoveel mogelijk bij de keuze voor en uitvoering van deserviceverlening. Dringt zijn hulp, opvattingen en adviezen niet op aan de klant.
- Respecteert te allen tijde de rechten van de klant en geeft er waar nodig en gewenst, medewerking aan om het handelen of nalaten daarvan door zichzelf, ter discussie te stellen.
- Geeft op eigen gezag geen invulling aan ethische of levensbeschouwelijke vraagstukken, onverlet zijn eigen, persoonlijke verantwoordelijkheid en vrijheid van geweten.
- Gebruikt zijn beroepsmatige relatie met de klant nooit voor doeleinden die alleen in zijn eigen voordeel zijn of die de grenzen van zijn beroepsmatige relatie overschrijden.
- Maakt geen kwetsende opmerkingen over de klant, ook niet in diens afwezigheid.
- Confronteert de klant niet met (beeld)materiaal of teksten die door de klant alskwetsend kunnen worden ervaren.
- Bedreigt de klant niet en gebruikt geen geweld.
- In de contacten die hij met klanten van Home Instead heeft buiten werktijd, blijft hij zich bewust van zijn rol als professional.
- Als erdoor welke reden dan ook een reden is voor hem om geen diensten te verlenen aan een klant, bespreekt hij dit met zijn leidinggevende.

Seksualiteit

De medewerker van Home Instead:

- Onderschrijft dat alle seksuele contacten met klanten ontoelaatbaar zijn. Het Wetboek van Strafrecht stelt in artikel 249, lid 3 het plegen van ontucht met een klant in welke vorm dan ook strafbaar, ook als de vrager hiervoor toestemming heeft gegeven of het contact heeft geïnitieerd.
- Mag een klant nooit op een zodanige manier aanraken dat de klant en of hijzelf deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch zal ervaren.

Lichamelijke verzorging

De medewerker van Home Instead:

- Geeft hulp bij de persoonlijke verzorging wanneer de cliënt dit wenst.
- Wijst klanten erop dat zij zeggenschap hebben over hun eigen lichaam.

Privacy van de klant

De medewerker van Home Instead:

- Dringt niet verder in het privéleven van de klant door dan nodig is voor de overeengekomen serviceverlening.
- Praat alleen over persoonlijke zaken van de klant met zijn of haar toestemming.
- Leest geen post of email bestemd voor klanten tenzij dat door de klant wordt gevraagd.
- Foto's maken van of met de klant met de eigen privé mobiel wordt zoveel mogelijk voorkomen, tenzij de klant hier uitdrukkelijk om verzoekt. In dit geval wordt de foto altijd separaat van het bericht naar de klant/mantelzorger verstuurd en direct daarna doch uiterlijk binnen één dag van de telefoon verwijderd (uit de chat/mail én galerij van het toestel).

Eigendom van de klant en integriteit van de medewerkers,

De medewerker van Home Instead:

- Behandelt eigendommen, zowel fysieke, geldelijke als ook intellectuele, van de klant zorgvuldig en voorkomt dat deze beschadigd worden en/of verloren gaan.
- Stelt zijn leidinggevende als ook de klant op de hoogte indien schade en/of verlies door zijn toedoen is ontstaan.
- Behoudens voorafgaande toestemming van werkgever is het werknemer gedurende de arbeidsovereenkomst verboden betaalde werkzaamheden, van welke aard ook, voor zichzelf dan wel voor en/of ten behoeve van derden te verrichten.
- Het is de medewerker verboden zonder toestemming van werkgever giften (geld, gunsten en/of goederen, van welke omvang ook) van klanten aan te nemen.

Legitimatie van de medewerker: deze dient zich op aanvraag bij de klant te kunnen legitimeren.

Werking

1) De regels die in deze gedragscode staan vermeld, zijn in de feitelijke werksituatie vatbaar voor concretisering en uitbreiding door toepassing op de situatie. Uiteraard mag dit niet in strijd zijn met de regel zelf.

2) Elke werknemer is verplicht bij een overtreding van de gedragscode of bij het constateren van een overtreding hiervan melding te maken bij zijn leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

3) Ernstige overtreding van de gedragscode kan een dringende reden voor ontslag vormen dan wel een reden zijn voor een officiële waarschuwing.

Toezicht en evaluatie

Het toezicht op de werking van de gedragscode wordt uitgeoefend door de directie. Afwijkingen, klachten of op- en aanmerkingen kunnen worden gemeld bij de directie.