

## Gedragcode Miep B.V.

Miep B.V. biedt huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding aan cliënten in heel Nederland. Volgens onze visie bieden wij ondersteuning waarbij de cliënt centraal staat, zich gehoord en geholpen voelt en onze hulp van hoogstaande kwaliteit is. Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en onze collega's met plezier hun werk uitvoeren. In deze gedragscode van Miep staat beschreven op welke wijze wij met elkaar omgaan en wat wij hierin van onze collega's en cliënten verwachten.

De gedragscode draagt bij aan het uitdragen van de kernwaarden van onze organisatie en is bedoeld voor onze medewerkers, stagiaires en cliënten. De gedragscode is toegankelijk in onze digitale interne omgeving en openbaar gepubliceerd op de website [www.miep.nu](http://www.miep.nu).

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Cliënten en medewerkers voelen zich veilig en beschermd;
- Het borgen van goed werkgeverschap;
- Het creëren en behouden van een prettige werkomgeving en -sfeer
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin en (seksuele) intimidatie.

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 leidinggevende. Alle medewerkers, cliënten en anderzijds betrokkenen die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag zijn verplicht dit te melden bij de coördinator of Klachtenfunctionaris. Constateren wij dat er sprake is van ongewenst gedrag dan worden er maatregelen genomen.

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan zijn gebaseerd op de CAO VVT, de Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

### Respect en gelijkwaardigheid

Miep vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt. Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Miep een relatie onderhoudt. Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg en komt aan de orde in opleidingen en cursussen. Gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is. Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Miep. 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.

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

## **Professionele houding**

Alle medewerkers stellen zich zakelijk en professioneel op bij de cliënten thuis. Daarbij wordt privé en zakelijk strikt gescheiden gehouden. Wanneer een medewerker van Miep bij een cliënt thuiskomt, stelt hij/zij zich voor aan de cliënt en de andere aanwezigen.

Het is strikt verboden om met cliënten over andere cliënten of medewerkers te praten. We praten met elkaar, niet over elkaar. We doen wat we beloven en komen de gemaakte afspraken na. We gaan vertrouwelijk om met alle informatie en hebben respect voor elkaars privacy (AVG).

Het is niet toegestaan om giften aan te nemen van cliënten met een waarde van €25,- of meer. Wanneer een gift wordt aangeboden dient de medewerker dit te melden bij de coördinator.

## **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 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.

## **Stoppen van zorg**

Wanneer een medewerker van Miep 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 ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de coördinator. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

## **Belangenverstrengeling**

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

## **Huiselijk geweld en kindermishandeling**

De meldcode helpt professionals goed te reageren bij signalen van geweld. Medewerkers werken volgens het stappenplan Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling. De cliënt kan zich vrij voelen om alles te vertellen. Maar het kan in het belang zijn van de cliënt als een hulpverlener vertrouwelijke gegevens uitwisselt met anderen. Daarom is in de Wet meldcode een meldplicht voor huiselijk geweld opgenomen. Een meldplicht houdt in dat de medewerker, met of zonder een beroepsgeheim, bij vermoedens van, huiselijk geweld moeten melden bij Veilig thuis. Ook zonder toestemming van de betrokkenen.

## **Diefstal**

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de coördinator. 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.

## **Kleding en hygiëne**

Onze medewerkers in de wijk zijn het visitekaartje van de organisatie. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich passend en representatief voor de functie kleden. Dit houdt onder andere in dat men schone en niet versleten kleding draagt. Bij indiensttreding ontvangt de medewerker bedrijfskleding bestaande uit een polo met het logo van Miep. Verder gelden voor medewerkers als zij bij cliënten werkzaam zijn de volgende gedrags- en hygiëneregels:

- Aan het begin en einde van het ondersteuningsmoment wast men de handen;
- Het is verboden te roken;
- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken onder werktijd, alsook sporen van gebruik;
- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt niet worden betreden.

## **Klachtenbehandeling**

Mochten cliënten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de coördinator van de medewerker. De coördinator zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk, na overleg met de coördinator, de klacht te bespreken met de onafhankelijke Klachtenfunctionaris. In het geval medewerkers klachten hebben kunnen zij deze bespreken met de coördinator en de persoon waarop de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost dan kan de klacht worden voorgelegd aan de kwaliteitsmedewerker. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk om de klacht te bespreken met de directie van Miep en/of de vertrouwenspersoon. Mochten familieleden of andere relaties van de cliënt klachten hebben dan geldt dezelfde werkwijze als hierboven aangegeven. Indien behandeling door de Klachtenfunctionaris niet tot overeenstemming met de betrokkenen leidt en onze organisatie verzuimt maatregelen te nemen is het mogelijk om de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie.

## **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 Miep het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan dan is er heel veel mogelijk.