

Gedragscode Fivoor

Inhoudsopgave

1. Algemeen
 - 1.1. Missie en visie
 - 1.2. Kernwaarden
 - 1.3. Leidinggevenden en kernwaarden
2. Normen van Fivoor
 - 2.1. Omgangsvormen
 - 2.2. Omgaan met bedrijfsmiddelen, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens
 - 2.3. Alertheid ten aanzien van normoverschrijding
 - 2.4. Sancties op normoverschrijding
3. Klachtopvang
 - 3.1. Vertrouwenspersoon
 - 3.2. Klachtbehandeling
4. Klokkenluidersregeling
5. Bijlagen

1. Algemeen

De gedragscode geeft een richtlijn op het gebied van integriteitvraagstukken. De gedragscode geldt voor alle medewerkers die, al dan niet tegen beloning, onder gezag van Fivoor B.V. werkzaamheden verrichten voor en/of in opdracht van Fivoor B.V., zoals onder andere uitzendkrachten en interim personeel. In het kader van deze regeling worden als medewerker van Fivoor tevens beschouwd: de stagiair, oproepkracht, freelancer, een bij Fivoor gedetacheerde medewerker alsmede een vrijwilliger.

De gedragscode dient primair de preventie van ongewenst gedrag. Voor een aantal beroepen (artsen, psychologen, psychotherapeuten, vak therapeuten en maatschappelijk werkers) gelden bovendien specifieke beroepscodes. De gedragscode van Fivoor is daarmee niet in strijd.

Deze gedragscode is een uitwerking van het hoofdstuk Sociaal Beleid van de CAO GGZ. De gedragscode sluit nauw aan bij de missie en visie van Fivoor. De gedragscode wordt voor de indiensttreding van medewerkers uitgereikt en maakt tevens deel uit van de arbeidsovereenkomst.

1.1 Missie en visie

Fivoor heeft een maatschappelijke opdracht: mensen behandelen die voor anderen om hen heen, voor de samenleving of voor zichzelf een gevaar vormen en ernstig grensoverschrijdend of ontwrichtend gedrag vertonen. We behandelen mensen met een psychiatrische stoornis met als doel het maatschappelijk risico op delictgedrag te voorkomen. Zo dragen we bij aan de veiligheid van de samenleving en kunnen we het perspectief voor onze patiënten op een betekenisvol bestaan verbeteren. We geloven in de eigen kracht van mensen en het persoonlijke contact, én in een nieuwe kans. De kans op herstel van een patiënt is veel groter als de patiënt zelf invloed heeft op de behandeling en zelf mede de doelen bepaalt.

1.2 Kernwaarden

De missie en visie die Fivoor zich stelt, worden in belangrijke mate verwezenlijkt door de medewerkers. Om veilig te kunnen werken aan de realisatie van de missie en visie en om een organisatiecultuur te scheppen waarin medewerkers onderling en in de relatie tot patiënten respectvol met elkaar omgaan, zijn 5 kernwaarden benoemd.

Deze kernwaarden zijn de basis voor de omgangsvormen binnen Fivoor:

Hart voor iedereen

Iedereen doet ertoe en er is voor iedereen een plek in onze samenleving. Vanuit deze overtuiging werken wij met hart en ziel aan perspectief voor iedereen.

Samen doen

Samen maken we Fivoor. Met onze patiënten, cliënten en naasten, onze partners, onze omgeving en elkaar. We hebben elkaar nodig, vullen elkaar aan en halen het beste in elkaar naar boven. Dat is nodig, want wat we doen is topsport.

Nieuwsgierig en onderzoekend

We zijn nieuwsgierig naar de mens achter het gedrag, zowel bij patiënten en cliënten als bij collega's en partners. We luisteren naar patiënten, cliënten en hun naasten. We kijken met een open blik, zonder oordeel. Onze onderzoekende houding zorgt ervoor dat we alert zijn. Zo schatten we de risico's goed in voor veilige zorg.

Staan voor ons vak

We zijn trots op ons vak. Vanuit onze expertise bepalen en houden we koers. We werken continu aan de ontwikkeling van onze deskundigheid en de kwaliteit van onze zorgverlening.

Eigenaarschap

Omdat we maximaal willen bijdragen aan de bedoeling van Fivoor tonen we eigenaarschap. We nemen initiatief, gaan het gesprek met elkaar aan en zijn aanspreekbaar op onze verantwoordelijkheden. Zo werken we dagelijks aan verbetering en vooruitgang.

1.3 Leidinggevend en kernwaarden Fivoor

De gedragscode dient primair de preventie van ongewenst gedrag. Met de gedragscode laat Fivoor zien dat gedrag dat tegen de kernwaarden indruist niet getolereerd wordt.

Van de leidinggevenden vereist dit dat zij:

- het belang van de kernwaarden actief uitdragen en optreden tegen ongewenst gedrag van medewerkers,
- meewerken aan een organisatiecultuur waarin leidinggevenden en medewerkers elkaar aanspreken op gewenst en ongewenst gedrag,
- draagvlak vormen voor een vertrouwensstructuur die garant staat voor preventie en opvang in het geval van ongewenst gedrag.

2. Normen van Fivoor

In de normen voor omgang gaat het enerzijds om gewenste omgangs- en uitingsvormen en anderzijds om alertheid ten aanzien van signalen die kunnen wijzen op ongewenste omgangsvormen. Door indiensttreding bij Fivoor gaat de medewerker akkoord met de rechtsgeldig tot stand gekomen bijzondere bedrijfsreglementen en de wijzigingen daarop. De medewerker draagt zorg voor de naleving hiervan. De voertaal binnen Fivoor is Nederlands.

De normen voor omgang betreffen:

- de bejegening, fysiek en/of verbaal

- ongewenste omgangsvormen en intimidatie
- relaties op het werk
- veiligheid
- grenzen
- richtlijn voor kleding
- giften en geschenken
- nevenwerkzaamheden
- alcohol- en drugs op het werk

Zij worden bij 2.1 verder uitgewerkt.

2.1 Omgangsvormen

Bejegening

- Medewerkers gaan respectvol met elkaar om
- Medewerkers leven de gangbare beleefdheidsvormen na.
- Medewerkers respecteren de persoonlijke levenssfeer van een ander en mengen zich niet verder in het persoonlijk leven van een ander dan voor het onderhouden van een functionele of professionele relatie tot die ander noodzakelijk is.
- Medewerkers laten hun persoonlijke problemen/conflicten geen verstorende invloed hebben op hun professionele functioneren, maar bespreken dit met hun leidinggevende.
- Medewerkers werken ongeacht maatschappelijke, religieuze of andere opvattingen op een respectvolle wijze samen.
- Medewerkers spreken elkaar aan op hun gedrag en zijn daarop zelf ook aanspreekbaar. Hierin ligt de verantwoordelijkheid besloten dat de medewerker zijn/haar gedrag verandert als de ander zich daaraan stoort of daardoor gekwetst is.

Ongewenste omgangsvormen en Intimidatie

- Medewerkers hebben respect voor elkaars identiteit.
- Medewerkers onthouden zich in de omgang met collega's en/of patiënten van:
 - *Seksuele intimidatie*
Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:
Elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Voor grensoverschrijdingen op het gebied van seksualiteit en intimiteit tussen medewerker en patiënt hanteert Fivoor een Regeling (seksueel) grensoverschrijdend gedrag medewerker – patiënt. Voor de uitwerking hiervan wordt verwezen naar bijlage 5.1.
 - *Agressie en geweld*
Onder agressie en geweld wordt verstaan:
Voorvallen waarbij een medewerker psychisch, verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

- *Pesten*
Onder pesten wordt verstaan:
alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meer medewerkers (collega's/leidinggevenden) gericht tegen een medewerker of een groep medewerkers zich niet kan of kunnen verweren tegen dit gedrag.
- *Andere ongewenste omgangsvormen*, waaronder discriminatie, belaging en stalking.

Voor de uitwerking hiervan wordt verwezen naar bijlage 5.1 Beleid ongewenste omgangsvormen.

Relaties op het werk

Medewerkers overleggen met de leidinggevende als er een zakelijke, seksuele of liefdesrelatie dan wel familieband ontstaat met een collega. Hiervan mag geen nadelige invloed uitgaan op hun werk of op de organisatie.

Veiligheid

Medewerkers dragen zorg voor de veiligheid: die van anderen en van zichzelf.

Grenzen in een veilige zorgrelatie

- Medewerkers hebben geen persoonlijke relatie met een patiënt, laten een patiënt en/of diens relaties niet toe in de eigen persoonlijke levenssfeer, bijvoorbeeld een patiënt thuis ontvangen, privé uitgaan met een patiënt, uitgebreid aandacht vragen voor de eigen omstandigheden.
- Medewerkers gaan geen persoonlijke en/of zakelijke relatie aan met de (ex)patiënt tot 2 jaar na het eindigen van het hulpverleningscontact.

Voor grensoverschrijdingen in de relatie medewerker en patiënt hanteert Fivoor een Regeling (seksueel) grensoverschrijdend gedrag medewerker – patiënt. Voor de uitwerking hiervan wordt verwezen naar bijlage 5.2.

Richtlijn kleding

Medewerkers van Fivoor dragen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden representatieve kleding welke past binnen de opdracht van Fivoor zoals verwoord in de missie en visie. Uitgangspunt hierbij is het vervullen van een voorbeeldfunctie naar patiënten en collega's en het in stand houden van een professionele beroepshouding. Verder wordt rekening gehouden met de gangbare Nederlandse fatsoensnormen, orde & veiligheid en afstand & nabijheid.

Voor de uitwerking hiervan wordt verwezen naar bijlage 5.3 Richtlijn kleding.

Giften en geschenken

- Medewerkers accepteren geen goederen, diensten of betalingen van patiënten en/of van externe relaties. Ook verkopen (of ruilen) zij geen goederen of diensten aan (of met) hen.
- Als uitzondering op voormelde algemene regel mogen medewerkers kleine attenties ter hoogte van maximaal 25 euro aanvaarden van externe relaties, maar melden dit altijd aan de leidinggevende.
- Medewerkers leveren geen goederen of diensten aan patiënten buiten het hulpverleningsaanbod.
- Medewerker aanvaarden geen uitnodigingen voor presentaties en manifestaties van commerciële partijen van welke aard ook zonder toestemming van hun leidinggevende.

Nevenwerkzaamheden

- Nevenwerkzaamheden zijn toegestaan tenzij er een objectieve rechtvaardigingsgrond is om dit te verbieden.

Alcohol- en drugs op het werk

Medewerkers gebruiken geen alcohol en/of middelen/drugs tijdens werktijd of binnen de werksfeer. Ook zijn medewerkers niet onder invloed van deze middelen als zij op het werk aanwezig zijn. Onder werktijd wordt verstaan alle gebruikelijke diensturen, inclusief bereikbaarheidsdiensten.

Voor de uitwerking hiervan wordt verwezen naar bijlage 5.4 Alcohol- en drugsbeleid.

2.2 Omgaan met bedrijfsmiddelen, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens

- Bedrijfsmiddelen, bedrijfsinformatie, zowel in fysieke als in intellectuele zin, zijn - en blijven ook na beëindiging van het dienstverband - eigendom van de werkgever.
- Medewerkers gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens en nemen wet - en regelgeving, beroepscode, etc. bij het gebruik en verwerking ervan in acht.
- Medewerkers zullen geen bedrijfsmiddelen, bedrijfsinformatie, persoonsgegevens, gebruiks- of verbruiksgoederen te eigen nutte aanwenden of oneigenlijk gebruiken.
- Medewerkers zullen geen informatie die hen als zodanig ter kennis is gekomen en waarvan zij weten of moeten begrijpen dat die vertrouwelijk is, aan derden bekend maken.

Binnen Fivoor gelden bedrijfsreglementen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van sollicitanten, medewerkers en patiënten, het gebruik van en toegang tot internet, mobiele telefonie en e-mail. Hierin staan o.a. regels over een integer gebruik van elektronische hulpmiddelen. Schending van de regels in deze reglementen kunnen ook normoverschrijding opleveren als bedoeld in de gedragscode.

Voor de uitwerking van deze onderwerpen wordt verwezen naar:

- [Privacyreglement](#)
- [Informatiebeveiligingsbeleid](#)
- [Reglement gebruik mobiele apparatuur](#)
- [Reglement Telewerken](#)
- [Richtlijn Veilig mailen](#)
- [Beleid melden datalek](#) en [procedure melden datalek](#)
- [Regeling omgaan met medische gegevens](#)
- [Autorisatiebeleid EPD](#)
- [Leidraad Social Media](#)
- [Persprotocol](#)

Deze documenten zijn beschikbaar op het intranet van Fivoor.

2.3 Alertheid ten aanzien van normoverschrijding

- De medewerker die ervaart dat een andere medewerker jegens hem een norm voor omgang overschrijdt spreekt die medewerker daarop aan. In gevallen waarin dit niet mogelijk of wenselijk is (dit kan bij seksueel grensoverschrijdend gedrag aan de orde zijn) of wanneer de aangesproken medewerker niettemin jegens hem in het ongewenst gedrag volhardt, doet de medewerker daarvan melding bij zijn leidinggevende. Als dat lastig is, kan de medewerker een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Zie hiervoor hoofdstuk 3.1 van deze gedragscode.
- De medewerker die ervan kennis draagt dat een andere medewerker een norm voor omgang overschrijdt of dreigt te overschrijden spreekt die medewerker daarop aan. In gevallen waarin dit niet mogelijk of wenselijk is of wanneer de aangesproken medewerker niettemin in het ongewenste gedrag volhardt, doet de medewerker

daarvan melding bij zijn leidinggevende. Als dat lastig is, kan de medewerker een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Zie hiervoor hoofdstuk 3.1 van deze gedragscode.

- De leidinggevende die ervan kennis draagt dat een medewerker van wie deze de leidinggevende is een norm voor omgang overschrijdt of dreigt te overschrijden, dan wel overschrijding van de norm waarneemt, spreekt die medewerker daarop aan.
- De medewerker die tijdig uit zichzelf bij de leidinggevende aangeeft dat deze in omstandigheden is komen te verkeren die zich niet verdragen met de gedragscode kan rekenen op steun van de leidinggevende.

De leidinggevende die met een melding van ongewenst gedrag tussen medewerkers in de werksituatie wordt geconfronteerd, neemt deze melding zeer serieus en zoekt naar een passende oplossing die erop is gericht om in de toekomst herhaling te voorkomen en een veilige werkrelatie mogelijk te maken. Hierbij vraagt de leidinggevende advies aan de naast hogere leidinggevende en de HR-adviseur.

Tot de middelen die de leidinggevende hierbij inzet, behoren in elk geval:

- a. het horen van de melder;
- b. het aanspreken en horen van de veroorzaker/beschuldigde;
- c. bemiddeling tussen deze partijen, met het doel tot een oplossing te komen waarmee beide partijen kunnen leven en die herhaling van het gebeurde in de toekomst zo veel mogelijk uitsluit.
- d. Als een van de partijen niet tevreden is over de wijze waarop de leidinggevende het voorval heeft afgehandeld, geeft deze dit zo spoedig mogelijk aan de leidinggevende te kennen. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan deze het geval voorleggen aan een vertrouwenspersoon, en daarna eventueel aan de klachtencommissie.

Indien de melding van de medewerker gaat over (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, waarbij de aard en omvang niet zonder verder onderzoek is vast te stellen, overlegt de leidinggevende met de directeur bedrijfsvoering. De directeur bedrijfsvoering besluit na overleg met de raad van bestuur en HR-manager of een onderzoekscommissie wordt aangesteld die de melding onderzoekt.

De procedure voor het onderzoek naar aanleiding van (een melding van) normoverschrijding is vastgelegd in de meldingsregeling (mogelijk) grensoverschrijdend handelen van medewerkers, die als bijlage 5.5 bij deze gedragscode is gevoegd. De procedure heeft betrekking op normoverschrijding van een medewerker jegens een andere medewerker en/of jegens de instelling.

Voor grensoverschrijdingen op het gebied van seksualiteit en intimiteit tussen medewerker en patiënt hanteert Fivoor een regeling (Seksueel) grensoverschrijdend gedrag medewerker – patiënt. Voor de uitwerking hiervan wordt verwezen naar bijlage 5.2.

2.4 Sancties op normoverschrijding

Op overschrijding van de in deze code vastgelegde normen voor omgang staan sancties. De sancties kunnen variëren van een waarschuwing, overplaatsing, aangifte doen en/of tot ontslag. In concreto bepalen de strekking, de ernst, de duur en de impact van de normoverschrijding de keuze van de sanctie.

3. Klachtopvang

Een gedragscode met sancties op overtreding en een zodanige openheid dat men elkaar kan aanspreken op gewenst of ongewenst gedrag, laten onverlet dat er omstandigheden kunnen zijn, - in de persoon van de medewerker, in de aard van het gedrag, in de relatie met de leidinggevende -, die het medewerkers moeilijk maken een andere medewerker of een leidinggevende direct te benaderen. Om daaraan tegemoet te komen bestaan de volgende vormen van klachtopvang: ondersteuning door een vertrouwenspersoon en klachtenbehandeling.

3.1 Vertrouwenspersoon

De medewerker die ongewenst gedrag ervaart of heeft ervaren en die er, om welke reden dan ook, moeite mee heeft de medewerker die dat ongewenste gedrag vertoont of zijn leidinggevende daarmee direct te benaderen, kan een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Daar waar de medewerker (vanwege de culturele achtergrond) geen aansluiting vindt bij de huidige vertrouwenspersoon, zal gezocht worden naar een vertrouwenspersoon waar deze zich wel kan uiten met betrekking tot ongewenst gedrag.

Voor de uitwerking wordt verwezen naar bijlage 5.6 Regeling Vertrouwenspersonen.

3.2 Klachtenbehandeling

Voor de uitwerking wordt verwezen naar het reglement klachtencommissie medewerkers in bijlage 5.7.

4. Klokkenluidersregeling

Indien een medewerker een vermoeden heeft van een misstand kan deze gebruikmaken van de zogenaamde klokkenluidersregeling.

Voor de uitwerking wordt verwezen naar bijlage 5.8 Klokkenluidersregeling.

5. Bijlagen

- 5.1 [Beleid ongewenste omgangsvormen](#)
- 5.2 [Regeling \(seksueel\) grensoverschrijdend gedrag medewerker - patiënt](#)
- 5.3 [Richtlijn kleding](#)
- 5.4 [Alcohol- en drugsbeleid](#)
- 5.5 [Meldingsregeling \(mogelijk\) grensoverschrijdend handelen van medewerkers](#)
- 5.6 [Regeling Vertrouwenspersonen](#)
- 5.7 [Reglement klachtencommissie medewerkers](#)
- 5.8 [Klokkenluidersregeling](#)