



## Gedragscode

Wij vinden het belangrijk dat alle medewerkers en stagiaires van praktijk voor PMT met plezier hun werk doen. Daarnaast willen wij graag dat cliënten aan wie de praktijk haar zorg- en dienstverlening aanbiedt, daarover tevreden zijn. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat is hiervoor doorslaggevend. In deze gedragscode wordt beschreven wat binnen de praktijk voor PMT in dat verband van eenieder verwacht.

De medewerkers, stagiaires en cliënten van de praktijk voor PMT hebben inzicht in deze gedragscode. Alle medewerkers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de praktijk voor PMT.

Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de directeur van de praktijk voor PMT.

Waar in de tekst de term medewerkers gebruikt wordt doelen wij op zowel betaalde medewerkers als medewerkers op vrijwillige basis.

Waar in de tekst de term cliënten gebruikt wordt doelen wij op zowel ouders, verzorgers als voogden.

### **De doelen van de gedragscode zijn:**

- Het goede imago van de praktijk voor PMT bewaken en behouden;
- Het beschermen van de werknemer, stagiaire en cliënten;
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (seksuele) intimidatie, leeftijdsdiscriminatie en discriminatie in algemene zin.

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren; *Integriteit, Respect en Loyaliteit*.

### **Status**

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 diverse relevante cao's, Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

### **Reikwijdte**

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

### **Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)**

Alle therapeuten en stagiaires van de praktijk voor PMT dienen een actuele (d.w.z. niet ouder dan drie jaar) Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overleggen.



## *Respect en gelijkwaardigheid*

De praktijk voor PMT vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De praktijk voor PMT zal de cliënten vanuit hun eigen deskundigheid daarbij ondersteunen. Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van de praktijk, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen de directie en haar medewerkers onderling en anderen met wie de praktijk een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het directie- en teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen/cursussen en tijdens evaluatie- en functioneringsgesprekken.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor onze praktijk. Er is 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 beëindiging van de zorgovereenkomst met de cliënt.

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat de praktijk voor PMT hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van wat 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 voortdurende telefoneren, of het bovenmatig sturen van appjes, sms'jes of e-mails.

## *Seksuele intimidatie*

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

## *Belangenverstremming*

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



## *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.

## *Kleding*

Tijdens het werk zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van het bedrijf. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.

## *Overige gedragsregels*

Verder gelden voor medewerkers als zij werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

Het is verboden te roken in kantoren en andere algemene ruimtes, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;

Het is verboden drugs mee te nemen en/ of te gebruiken en/ of onder invloed op het werk te verschijnen;

Het is verboden alcoholische dranken te nuttigen en/ of mee te nemen en/ of onder invloed op het werk te verschijnen, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;

Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt, de behandellocatie of een locatie van een zorginstelling niet betreden worden.

## *Cliënten*

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

## *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 leidinggevende van de medewerker. Deze zal ernaar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen.

In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de directie. Wanneer dit voor de medewerker niet gezien wordt als mogelijkheid kan hij zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

Mochten familieleden of andere relaties van de cliënt klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Als dit niet mogelijk is of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker. Deze zal ernaar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen.



Voor uitgebreide informatie over de klachtenbehandeling: zie algemene klachtenregeling van praktijk voor PMT op de website.

## *Procedure van klachtenbehandeling*

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.

De praktijk voor PMT 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, zullen worden uitgenodigd voor één 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 medewerkers 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 de praktijk leidend is, behoudt de praktijk het recht om onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van medewerkers kan daarvoor als reden gelden.

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