



Gedragcode van Toppiezorg

- **Een gedragscode voor allen die werkzaam zijn bij Toppiezorg**

De gedragscode geldt voor iedere medewerker, betaald en niet betaald. Dat houdt in dat ook vrijwilligers en stagiaires hiervan onderdeel uitmaken. Je stelt je op de hoogte van deze regels en handelt overeenkomstig deze regels.

Het gaat over een respectvolle bejegening. Hoe willen wij met elkaar omgaan.

(zowel cliënten als vrijwilligers, collega's) In iedere omgangssituatie, op welke plek ook, is dit een relevante vraag. In alle zorgvormen van Stichting Toppie/Toppiezorg kom je in aanraking met mensen, met hun vreugde en verdriet, met hun geloof en hun angst en onbegrip, met wat voor emoties dan ook. Die emoties confronteren je ook met jezelf, ze raken je, je reageert erop. Met jouw reacties moeten de aan jouw zorg toevertrouwde mensen het doen. Zij zijn zeer afhankelijk van onze attitude (houding), die -al dan niet bewust- onze visie vertegenwoordigt. Deze visie en attitude dienen een respectvolle bejegening te weerspiegelen. Dit is niet vrijblijvend! Zo kan de kans op willekeur of machtsmisbruik zo klein mogelijk worden gemaakt en vertrekken wij allen vanuit gezamenlijke normen en waarden; visie. Belangrijk hierbij is ook het vermogen om kritisch naar jezelf te kijken. Wat is het effect van je aanwezigheid op het welbevinden van de ander en op de kwaliteit van diens bestaan?

- **Belangrijkste aspecten van de gedragscode**

Vooraf dient opgemerkt te worden dat deze code slechts een globale indruk geeft van wat wij onder 'correcte bejegening' verstaan. Wij vertrouwen erop dat deze opsomming voldoende is om ook in andere aspecten van de omgang met elkaar in de geest van deze gedragscode te handelen.

- **Respect**

Je luistert naar de ander en leeft je in diens situatie. Je oordeelt of veroordeelt niet maar vraagt door en/of geeft feedback. Laat de ander in zijn/haar waarde.

Je hebt respect voor de autonomie en privacy van de ander met inachtneming van eigenheid, identiteit, afkomst, religie of geaardheid.

Je maakt duidelijke afspraken en komt die ook na. Je hanteert correct taalgebruik en stelt je laagdrempelig op.



Gedragcode van Toppiezorg

- **Gericht naar, deelnemer en verzorgers/familie**

Je presenteert je klantgericht door jezelf aan te kondigen (aankloppen) en voor te stellen, je noemt de ander bij naam (of vraagt ernaar) en laat daarmee weten de ander te willen kennen. Je groet en spreekt de ander aan zoals gewenst door betrokkene. Als de vraag van ouder/verzorger/kind niet helder is, vraag je door, analyseert de vraag en verzoekt familie om inbreng waar mogelijk. Bij communicatie ben je oprecht en neem je de tijd.

Bij verdieping van het contact bereid je je goed voor, zo nodig leid je de vraag door naar de juiste persoon. Vraag gerust, vraag bewust!

Je neemt de ander serieus, luistert en vraagt door waar nodig. Je spreekt duidelijk af wanneer antwoord verwacht mag worden, afspraak= afspraak.

- **Gericht naar collega-vrijwilligers en organisatie**

Je stelt je gastvrij op en communiceert rechtstreeks, bepaalt grenzen en benoemt die ook. **Bespreekbaar maken van zaken is noodzaak, geen vrijblijvendheid.** Door deze basishouding draag je er mede zorg voor niet van jezelf, maar ook niet van anderen, te accepteren dat er over collega's of de organisatie negatief gecommuniceerd wordt.

Oók wat op privé sociaal media wordt geuit mag niet schadelijk zijn voor het imago van de stichting of andere!

Dit geldt uiteraard in gewoon contact maar eveneens in de digitale communicatiemiddelen etc.). Je spreekt er de ander op aan en bent er zelf op aanspreekbaar. Organisatiezaken behoren binnen Toppiezorg en Stichting Toppie! thuis en kunnen altijd 'in de lijn' worden besproken. Het respect voor iedere collega maakt dat daarmee en niet daarover gesproken wordt.

- **Initiatief ontplooiën en zich verantwoordelijkheid voelen/nemen.**

Je bent betrokken bij de gang van zaken van Stichting Toppie! voelt en neemt verantwoordelijkheid. Je doet wat je kunt (en mag), je schakelt een ander in wanneer je zelf niet bevoegd bent.

Enthousiast onderschrijf je de doelstellingen van Stichting Toppie!/Toppiezorg en vraagt en geeft duidelijkheid waar gewenst. Je geeft respectvol feedback, fouten mogen gemaakt worden maar geef ze toe, biedt waar nodig excuses aan en leert ervan hoe het beter kan.



Gedragcode van Toppiezorg

Het nemen van verantwoordelijkheid waar je kunt, betekent tevens dat je zorgvuldig en netjes omgaat met middelen en materialen van stichting Toppie!

Je beseft dat onnodige kosten door vervuilde of kapotte materialen uiteindelijk ten koste gaat van zorg aan deelnemers, en handelt daar naar.

- **De vrijwilligers hebben de plicht de privacy van de cliënten en hun familie te waarborgen.**

In principe zijn vrijwilligers, net als beroepskrachten, gehouden aan geheimhouding over personen en zaken binnen de organisatie.

Die geheimhoudingsplicht blijkt ook van kracht na beëindiging van de samenwerking. Hiervoor zal je een geheimhoudingsplicht-document ondertekenen.

- **De gedragscode is niet een vrijblijvend verzoek**

Feitelijk heeft de code een verplichtend karakter. Daarom zal deze ook aan iedere nieuwe medewerker, vrijwilliger en stagiaire worden voorgelegd, gelijktijdig met het contract. Bij het ondertekenen van het vrijwilligerscontract, stageovereenkomst of andere verklaar je bekend te zijn met de gedragscode en verplicht je je als zodanig te handelen. We zijn er op aanspreekbaar! Uiteraard is ook naar medewerkers een vorm van respect voor hun persoon en werk (beroepsmatig of vrijwillig) op zijn plaats. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hoeven zich geen wijze van bejegening te laten welgevalen die als onacceptabel bestempeld kan worden. Hierbij valt te denken aan: commanderende opmerkingen, intimiderende of dreigende opmerkingen, handtastelijk of agressief gedrag, vernederende of discriminerende opmerkingen. Indien deze situaties zich voordoen mag de medewerker rekenen op steun vanuit de organisatie.... In de zorgverleningsovereenkomst, die aan elke cliënt of diens vertegenwoordiger overhandigd wordt, worden cliënten en familie attent gemaakt op de rechten en plichten die bij het coachprogramma bij Stichting Toppie! samengaan.

Let wel: Indien bovenstaande situaties zich voordoen, wordt van iedere medewerker een professionele houding verwacht, hetgeen inhoudt:

- voorkom dat de situatie escaleert;
- blijf correct;
- schakel zo spoedig mogelijk een leidinggevende in.



Gedragcode van Toppiezorg

- **Geschenken**

Het kan voorkomen dat een cliënt zijn waardering kenbaar wil maken met een geschenk. Dit levert doorgaans geen probleem op, zolang er sprake is van transparantie en proportionaliteit. De werknemer/vrijwilliger is verplicht van ieder geschenk melding te doen bij het bestuur, die de gepastheid van het geschenk beoordeelt. De medewerker accepteert geen geschenken thuis, in het geheim of in de vorm van geld. Voordelen die voortkomen uit zakelijke relaties dienen in beginsel toe te vallen aan de stichting, en niet aan de individuele functionaris. Geschenken en andere voordelen dienen te allen tijde te worden gemeld en zullen worden beoordeeld op proportionaliteit.

- **Bedrijfseigendommen**

De medewerker beheert eigendommen die Stichting Toppie! aan hem/haar zijn toevertrouwd zorgvuldig. Het is niet geoorloofd eigendommen van Stichting Toppie! zonder voorafgaande toestemming mee te nemen en te gebruiken voor andere dan de eigen werkzaamheden. Bij beëindiging van het dienstverband/opdrachtovereenkomst geeft de werknemer/opdrachtnemer uiterlijk op de laatste werkdag alle eigendommen van de werkgever/opdrachtgever (bijvoorbeeld sleutels, pasjes, telefoon enz.) af aan het bestuur.

- **Telefoon, internet en email**

Op de locatie kan er toegang gegeven worden tot wifi en/of internet. Deze worden aan de medewerker beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik. Beperkt gebruik van deze bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden is toegestaan. Het is niet toegestaan de bedrijfsmiddelen te gebruiken voor het bezoeken van internetsites met een pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, (seksueel) intimiderende of aanstootgevende inhoud. Het is tevens niet toegestaan om zonder toestemming software te downloaden en installeren op telefoon en/of laptop.

- **Sancties**

Indien de medewerker/vrijwilliger de regels zoals neergelegd in deze Gedragcode overtreedt, zijn verschillende sancties mogelijk, afhankelijk van de ernst van de overtreding. Sancties kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag, onverlet een eventuele eis tot schadevergoeding of aangifte bij de justitiële autoriteiten, indien daartoe termen aanwezig zijn.

**We streven ernaar dat Toppiezorg een veilig en vreedzame plek is voor zowel kind, familie-
verzorgers en alle medewerkers. Samenwerken werkt!**