



VERTROUWEN EN VERANTWOORDELIJKHEID

Gedragcode Libertas Leiden

Versie: 1.0 (definitief)
(instemming OR op 11 april 2022)
Datum: Maart 2022
Auteur: Raphaël van Kraaij
Opgeslagen: Sharepoint

INHOUD

Inhoud	2
Voorwoord	3
Gedragcode, meer dan mooie woorden	4
Kern van ons gedrag in 10 zinnen	4
Omgaan met de klant	5
Professioneel handelen	5
Persoonlijke relaties	5
Ongewenste omgangsvormen	5
Hygiëne	5
Bijzondere situaties	5
Omgaan met collega's	5
Verantwoordelijkheid leidinggevende	5
Ongewenste omgangsvormen	6
Persoonlijke relaties	6
Diversiteit	6
Geheimhouding	7
Vertrouwelijke informatie	7
Media	7
Omgaan met bedrijfsmiddelen	7
Kleding en badges	7
Computergebruik	7
Internet, e-mail en social media	7
Overige zaken	8
Nevenwerkzaamheden	8
Alcohol en drugs	8
Roken	8
Cadeaus en relatiegeschenken aannemen	8
Vertrouwen en verantwoordelijkheid	9

VOORWOORD

Als medewerkers van en vrijwilligers bij Libertas Leiden vervullen we een publieke taak en hebben we vaak te maken met kwetsbare mensen in ons werk. Dat brengt een bijzondere verantwoordelijkheid met zich mee. Deze gedragscode geeft je spelregels en handvatten om in je dagelijkse werk bij Libertas Leiden integer te handelen.

Wat integer is en wat niet, dat weet je meestal zelf. Wat dat betreft lees je weinig schokkends. Toch zijn er dingen waar discussie over kan zijn. Dan is het belangrijk dat je weet wat de grenzen zijn, dat je er met je collega's over kunt praten en dat je elkaar kunt aanspreken. Want dat is de beste manier om de professionaliteit van jezelf en onze organisatie te bewaken. Leidinggevenden hebben een extra verantwoordelijkheid hierin, die ook is beschreven.

Lees deze gedragscode door, denk erover, praat er over.

Benjamin Martens
Bestuurder

GEDRAGSCODE, MEER DAN MOOIE WOORDEN

Als medewerker van Libertas Leiden heb je in contacten met cliënten, bewoners, bezoekers, verwanten en vele andere relaties dagelijks te maken met gedragsregels. De meeste zijn vanzelfsprekend, zoals dat je je houdt aan de wet, beroepscodes en afgesproken procedures. Omdat we een publieke taak uitoefenen, verwachten mensen van ons dat ze onvoorwaardelijk op ons kunnen rekenen. En we willen dat iedereen zich thuis voelt bij onze organisatie. Ongeacht cultuur, geloof, seksuele voorkeur, handicap, genderidentiteit. En we bedoelen echt iedereen: cliënten en bewoners, collega's, bezoekers van onze woonzorglocaties, vrijwilligers enz.

Daarom vinden wij het heel belangrijk om duidelijk te beschrijven wat bij Libertas Leiden wel en wat niet kan. Meestal weet je dat zelf heel goed. Maar soms twijfel je. Dan is het goed er met collega's over te praten. En om iemand die zich niet aan de gedragsregels houdt daar op aan te spreken. Praat er ook over met je leidinggevende. Dat is de aangewezen persoon om onderwerpen bespreekbaar te maken en een veilig klimaat te scheppen. Maar bedenk: je gedrag is altijd je eigen verantwoordelijkheid, al doen we het samen!

KERN VAN ONS GEDRAG IN 10 ZINNEN

We dragen de goede naam en faam van Libertas Leiden uit
We accepteren de ander hoe hij / zij is
We gaan professioneel om met cliënten, bewoners en bezoekers en met elkaar
We luisteren, stellen vragen en laten elkaar uitpraten
We geven in contacten tijdig onze grenzen aan
We lossen dilemma's en problemen op door er over te praten
We helpen elkaar en geven elkaar complimenten
We zijn eerlijk en komen afspraken na
We gaan zorgvuldig om met spullen en gegevens
We houden rekening met het milieu

OMGAAN MET DE KLANT

PROFESSIONEEL HANDELEN

Onze cliënten en bewoners mogen van ons verwachten dat we professioneel handelen. Bij ons werk houden we ons daarom aan de wet- en regelgeving, beleidsafspraken van Libertas Leiden en professionele standaarden van onze beroepsgroep.

PERSOONLIJKE RELATIES

Onze bezoekers, cliënten en bewoners benader je zakelijk, professioneel. Je gaat dus geen vriendelijke of intieme relatie met iemand aan met wie je namens Libertas Leiden in contact bent. Als er toch een relatie ontstaat, dan meld je dat direct bij je leidinggevende zodat je samen naar een oplossing kunt zoeken.

Het betekent ook dat je namens Libertas Leiden geen mensen ondersteunt of verzorgt waar je een persoonlijke relatie mee hebt, zoals familie en vrienden. Dat geldt ook voor leveranciers of bedrijven waar je zelf of je naasten een relatie mee hebben. Zo waarborg je onafhankelijkheid.

Je kunt natuurlijk wel familie of vrienden helpen bij vragen aan of problemen met Libertas Leiden door te verwijzen naar de juiste persoon.

Het kan zijn dat er in onze organisatie ontwikkelingen zijn die je niet begrijpt of waar je niet blij mee bent. Hiermee vallen we onze bewoners, bezoekers en cliënten niet lastig. Bespreek met collega's of leidinggevende hoe je tot een oplossing kunt komen.

ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Bij ongewenste omgangsvormen of als je je onveilig voelt gaat het om gedrag dat als onaangenaam of intimiderend wordt ervaren. Cliënten, bewoners en bezoekers zijn vaak in een kwetsbare positie, waarbij ze van jouw ondersteuning en hulp afhankelijk zijn. Dat geeft je een machtspositie. Wees je daarvan bewust en wees vriendelijk, open en zakelijk.

Het ergste geval van ongewenste omgangsvormen zijn (seksuele) intimidatie en discriminatie. Dit accepteren we niet. Niet van jou als medewerker en ook niet van onze cliënten. Dat geldt ook voor agressief of bedreigend gedrag. Wanneer iemand zich ongewenst gedraagt, bespreek het dan in eerste instantie met deze persoon. Als dat onvoldoende resultaat oplevert, bespreek het dan met je leidinggevende of met onze vertrouwenspersoon of overweg een melding te doen (MAO).

HYGIËNE

Onze cliënten en bewoners hebben vaak een lagere weerstand en zijn hierdoor vatbaarder voor virussen en bacteriën. Daar komt nog bij dat bacteriën in toenemende mate resistent zijn. Houd je daarom aan onze voorschriften bij hygiëne- en infectie-preventie. Daarmee beperk je het risico op infecties. Meer informatie vind je in ons beleid infectiepreventie.

BIJZONDERE SITUATIES

Het kan zijn dat je in aanraking komt met signalen of situaties van (kinder)mishandeling en/of huiselijk geweld. In dat geval moeten we de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling gebruiken. Je leidinggevende kan je hierbij ondersteunen of anders de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld of (kinder)mishandeling van Libertas Leiden.

OMGAAN MET COLLEGA'S

VERANTWOORDELIJKHEID LEIDINGGEVENDE

Als leidinggevende heb je te maken met medewerkers die allemaal verschillend zijn, verschillend denken en verschillend doen. Wat voor de een gewoon gedrag is, kan voor een ander kwetsend zijn.

Het is belangrijk dat je als leidinggevende je medewerkers kent en met verschillende aspecten van gedrag kan omgaan.

Als leidinggevende heb je een voorbeeldfunctie. Ook het gedrag van leidinggevendenden kan als niet integer worden ervaren. Medewerkers kunnen een drempel ervaren om daar melding van te doen. Wees daar als leidinggevende alert op. Medewerkers moeten er op kunnen vertrouwen dat leidinggevendenden ook bij ontvangst van dit soort signalen hun verantwoordelijkheid nemen.

Als je een klacht hebt over je persoonlijke arbeidssituatie, dan kan je die melden bij je direct leidinggevende of via een melding arbeidsomstandigheden. Lukt dit niet dan ga je naar de leidinggevende van jouw leidinggevende of kun je de vertrouwenspersoon benaderen.

ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

We willen een prettig en veilig werkklimaat. Een collegiale houding met bereidheid tot samenwerken, teamgeest en openheid dragen hier aan bij. Het is ieders verantwoordelijkheid om daar voor te zorgen.

Alles wat staat in het hoofdstuk 'omgaan met de klant' geldt ook voor omgaan met collega's. Bij collega's kan het gaan om ongewenst omgangsvormen zoals pesten, roddelen, het maken van denigrerende gebaren enzovoort. Dit is uit den boze en accepteren we niet.

PERSOONLIJKE RELATIES

Een persoonlijke relatie op het werk kan ontstaan en hoeft geen probleem te zijn. Toch kan een relatie, in het bijzonder die tussen een leidinggevende en een medewerker, grote problemen opleveren. Denk hierbij aan de schijn van bevoordeling of subjectiviteit.

Een relatie kan ook op een vervelende manier eindigen en dat kan een negatieve invloed hebben op de werkomgeving.

De algemene regel is dat mensen met een relatie niet in hetzelfde team werken.

Als er een relatie ontstaat met een collega, bespreek dat met je leidinggevende. Krijg je als leidinggevende een relatie met een collega, dan moet je dat melden aan je manager. Openheid en goede communicatie zijn in zo'n situatie erg belangrijk.

DIVERSITEIT

We gaan er vanuit dat de diversiteit in de organisatie net zo groot is als die in de samenleving. Ook als we het niet zien of merken: we accepteren de ander zoals iemand is, ongeacht geloof, huidskleur of seksuele oriëntatie. We willen een organisatie zijn waar je open kunt zijn over wie je bent, waarin we verschillen erkennen en waarderen.

OMGAAN MET INFORMATIE

GEHEIMHOUDING

Onze cliënten kunnen er op vertrouwen dat wij zorgvuldig met hun gegevens omgaan. Informatie over mensen en hun gezondheid, leefsituatie en omstandigheden kan uiterst gevoelig en persoonlijk zijn. Wees professioneel en houd je aan je geheimhoudingsplicht.

Deze plicht geldt binnen en buiten je werkomgeving. De plicht start als je in dienst komt en houdt nooit op. Dus ook als je niet meer bij ons werkt praat je niet over cliënten en andere vertrouwelijke zaken.

VERTROUWELIJKE INFORMATIE

Ga er vanuit dat alle informatie waarmee we werken vertrouwelijk is. Laat printjes en andere papieren niet rondslingeren. Gebruik informatie alleen voor je werk en nooit voor privédoelen.

Wees ook zorgvuldig bij het geven van informatie. Zorg dat je zeker weet dat je informatie alleen geeft aan mensen die deze informatie ook echt mogen hebben. Bij twijfel kun je de functionaris gegevensbescherming of je leidinggevende raadplegen.

MEDIA

Contacten met de media (kranten, televisie enz.) verlopen altijd via de communicatieadviseur of het bestuurssecretariaat. Als je gebeld wordt door een journalist, verwijst je naar hen door. Buiten kantoor tijden bel je de dienstdoende via de crisisdienst.

OMGAAN MET BEDRIJFSMIDDELEN

KLEDING EN BADGES

Tijdens je werk ben je netjes gekleed. Om voor bewoners, cliënten en bezoekers herkenbaar en zichtbaar te zijn, draag je de bedrijfskleding en / of badges die Libertas Leiden verstrekt. Afhankelijk van de sector draag je een broek en shirt (Wonen met Zorg), een rode jas (Thuiszorg) en / of een badge (Wonen met Zorg).

Voor onze werkzaamheden is het van belang om optimaal te kunnen communiceren. Gezichtsbedekkende kleding vormt daarvoor een belemmering. Daarom draag je geen gezichtsbedekkende kleding in dienst van en onder de verantwoordelijkheid van Libertas Leiden. Wanneer een bezoeker of gebruiker van een van onze locaties gezichtsbedekkende kleding draagt, dan ga je daarover het gesprek aan met degene, maar handhaaf je niet actief. Libertas Leiden sluit aan op nationale wetgeving.

COMPUTERGEBRUIK

Af en toe moet je tijdens je werk op de computer of ipad iets regelen dat niet kan wachten tot je thuis bent. Dat wordt zeer beperkt toegestaan. Twijfel je, overleg dan met je leidinggevende.

Je account en wachtwoord bij Libertas Leiden zijn persoonlijk. Ga daar net zo zorgvuldig mee om als met je pincode. Als je een computer gebruikt en je verlaat je werkplek, meld je dan op de juiste manier af.

INTERNET, E-MAIL EN SOCIAL MEDIA

Zorg er voor dat je internet, e-mail en social media gebruik geen aanstoot geeft en geen ongewenste publiciteit kan opleveren.

Let op: e-mail is niet altijd geschikt om vertrouwelijke informatie uit te wisselen. Verzending aan externe partijen via versleutelde e-mail (Zivver) of tussen collega's via je libertasleiden-mail wel.

Libertas Leiden is als organisatie actief op social media. Een groep ambassadeurs is getraind in het maken van berichten, via twitter, facebook, instagram en linkedin. Het is fijn als je deze berichten

helpt te verspreiden. Maak niet zonder overleg een blog, vlog, tweet enzovoort uit naam van Libertas Leiden.

Bij het gebruik van social media bestaat de kans dat nieuws zich razendsnel verspreidt. Wees je hiervan bewust. Wees er alert op dat je geen vertrouwelijke informatie deelt via social media.

Het bekijken, versturen of doorsturen van alles wat pornografisch, discriminerend, racistisch of op andere manier beledigend of aanstootgevend is, is niet toegestaan. Dat geldt ook voor het verspreiden van informatie over collega's met het doel hen persoonlijk te beschadigen. Gedrag waarbij deze regels genegeerd worden, accepteert Libertas Leiden op geen enkele wijze.

Mocht je dit soort berichten ontvangen, bespreek dit direct met je leidinggevende.

Thuiswerken

De core business van Libertas Leiden richt zich op persoonlijke dienstverlening. Thuiswerken is voor de werknemers in het primaire proces niet mogelijk. Voor de werknemers die niet in het primaire proces werken geldt dat zij een werkplek hebben op een locatie van Libertas Leiden. Thuiswerken is een uitzondering waarover medewerker en leidinggevende in gesprek gaan.

OVERIGE ZAKEN

Alle door Libertas Leiden beschikbaar gestelde middelen zijn bedoeld voor werkgebruik. Beperkt persoonlijk gebruik van telefoons, internet en bedrijfsmiddelen zijn toegestaan zolang dit gebruik je werkzaamheden niet belemmert en de systemen niet verstoort.

OMGAAN MET WERK EN PRIVÉ

NEVENWERKZAAMHEDEN

Als je naast je dienstverband met Libertas Leiden ook nog ander betaald of onbetaald werk hebt, dan overleg je met je leidinggevende en leg je gewenste afspraken waar nodig schriftelijk vast. Denk hierbij aan een winkeltje op marktplaats of werkzaamheden bij een andere werkgever. Dit geldt ook voor hobby's of vrijwilligerswerk als het jouw werk voor Libertas Leiden raakt.

ALCOHOL EN DRUGS

Tijdens je werk is het gebruik van alcohol en drugs niet toegestaan. Bij speciale gelegenheden zoals recepties, kan wel in beperkte mate alcohol worden genuttigd. Als alcohol of drugsgebruik buiten het werk plaatsvindt maar wel je werk beïnvloedt, dan bespreekt je leidinggevende dit met je om passende afspraken hierover te maken.

ROKEN

We willen je een rookvrije werkplek bieden, daar heb je recht op. Tegelijkertijd kunnen we van mensen aan wie we ondersteuning en zorg leveren niet vragen om in hun eigen huis niet te roken. Dit betekent dat onze panden rookvrij zijn, met uitzondering van de woonzorglocaties waar bewoners in hun appartement wel mogen roken. Die bewoners vragen we een half uur voor zorgverlening niet te roken en wel te luchten. Voor meer details verwijzen we naar het rookbeleid.

CADEAUS EN RELATIEGESCHENKEN AANNEMEN

Gewone cadeautje zoals een pen of iets lekkers mag je gewoon aannemen. Die hebben als doel te bedanken of de goede relatie te onderstrepen.

Neem nooit een cadeau aan als je denkt dat dit is om een gunst van je te krijgen. Als medewerker moet je onafhankelijk blijven.

Iets anders zijn cadeaus voor jou persoonlijk of voor het team / de afdeling. Zoals contant geld, een cadeaubon of een fles champagne. Die cadeaus aanvaard je alleen als je leidinggevende het goed vindt. Zo'n geschenk kan worden gedeeld in het team of ergens anders in de organisatie een goede bestemming krijgen.. Vraag ook hierbij altijd advies aan je leidinggevende.

Denk goed na over het aannemen van cadeaus. We willen bijvoorbeeld niet dat mensen denken dat je ze beter helpt als ze cadeaus geven.

Voor het geven van cadeaus geldt bovenstaande ook!

VERTROUWEN EN VERANTWOORDELIJKHEID

Deze gedragscode geeft aan dat goed gedrag iets is van alle medewerkers van Libertas Leiden op elk moment. Iedereen heeft daarin een eigen verantwoordelijkheid.

Als er iets fout gaat, maken we het bespreekbaar of spreken we elkaar er op aan. Dan wordt het vaak al opgelost.

Is dat niet het geval, dan willen we dat je het gedrag meldt bij je leidinggevende.

Als je de regels overtreedt, kan je er op rekenen dat we dit serieus nemen. Het kan leiden tot sancties, zoals een waarschuwing, loonsanctie of ontslag op staande voet. Meer hierover lees je in de werkinstructie disciplinaire maatregelen. Maar we gaan er vanuit dat het zover niet komt.

Libertas Leiden heeft vertrouwen in haar medewerkers en vertrouwt er op dat jij je verantwoordelijkheid neemt.

Natuurlijk kan je ook altijd contact opnemen met een van onze vertrouwenspersonen of met de afdeling HR.