

Gedragscode GGZ WNB

Leidraad voor integer handelen

juni 2006, geactualiseerd april 2010

Bestandsnaam: Gedragscode	Versie: 1.1
Eigenaar: Raad van Bestuur	Datum: april 2010
Documentbeheerder: Bestuurssecretaris	Revisiedatum: 31-03-2013
Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.	

INHOUDSOPGAVE

Ten geleide (3)

1 Het doel van een gedragscode (4)

- 1.1 Wat is integriteit? (4)
- 1.2 Wat is een gedragscode? (4)
- 1.3 Welke functies heeft een gedragscode? (5)
- 1.4 Wat is een gedragscode niet? (5)
- 1.5 Hoe verhoudt een gedragscode zich tot CAO, wetgeving, professioneel statuut, beroepscode, en profielschets? (6)
- 1.6 Wat is integriteitsmanagement? (6)

2 Missie en kernwaarden (8)

- 2.1 De missie van GGZ WNB (8)
- 2.2 Integer handelen en professionele uitstraling (8)
- 2.3 Respect, aandacht en openheid (9)
- 2.4 Deskundigheid en verantwoordelijkheid (9)
- 2.5 Betrouwbaarheid (9)
- 2.6 Goede communicatie (10)
- 2.7 Ethische reflectie (10)

3 Grenzen, normen, richtlijnen en regels (12)

- 3.1 Grenzen tussen cliënt en hulpverlener (12)
- 3.2 Grenzen tussen medewerkers (13)
- 3.3 Grenzen tussen eigenbelang en organisatiebelang (14)
- 3.4 Algemene uitgangspunten en gedragsregels (14)
- 3.5 Meldingsplicht (16)
- 3.6 Richtlijn voor relaties (16)

Samenvatting (18)

Bronnen en verwijzingen (20)

Bestandsnaam: Gedragscode	Versie: 1.1	2
Eigenaar: Raad van Bestuur	Datum: april 2010	
Documentbeheerder: Bestuurssecretaris	Revisiedatum: 31-03-2013	
Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.		

TEN GELEIDE

Deze gedragscode van GGZ WNB formuleert een aantal kernwaarden, normen en regels die voor de organisatie en haar medewerkers gelden. In de omgang met elkaar, met cliënten, en met allerlei andere betrokkenen: ‘zo willen we hier (niet) met elkaar omgaan’.

De grenzen van wat wel en niet toelaatbaar is, zijn niet altijd exact te definiëren. GGZ WNB streeft ernaar ook die grijze gebieden zo open mogelijk te bespreken, zonder in dit document op alle mogelijke vragen een antwoord te geven. Bedrijfsmiddelen zijn niet voor eigen gebruik, maar de vraag of je voor privé-gebruik even een A-viertje mag kopiëren, zullen de meeste medewerkers bevestigend beantwoorden. Maar waar ligt de grens? Confronteren we elkaar eigenlijk wel eens met dergelijke vragen?

In deze code staan gewenste waarden en normen, maar ook gedragingen die ongewenst zijn binnen GGZ WNB. Hierbij is nooit een sanctie vermeld, want een gedragscode is geen wetboek met overtredingen en straffen. In hoeverre een sanctie nodig is bij grensoverschrijdend gedrag en welke dat moet zijn, zal steeds per geval door de verantwoordelijk leidinggevende moeten worden afgewogen.

In deze notitie gaan we in op vragen als: Wat is een gedragscode eigenlijk precies? Wat is het nut ervan voor GGZ WNB en haar medewerkers? Welke eigenschappen van de organisatie en haar medewerkers vindt GGZ WNB waardevol? Waar liggen de grenzen tussen cliënt en hulpverlener, tussen medewerkers onderling, en tussen eigenbelang en organisatiebelang?

De code is een belangrijk middel om integriteit en het gesprek daarover te bevorderen, en om grensoverschrijdend gedrag en malversaties bespreekbaar te maken en te voorkomen. De code heeft betrekking op alle medewerkers van GGZ WNB, en is – voorzover de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet – van overeenkomstige toepassing voor vrijwilligers, stagiairs, ingehuurde krachten en externe dienstverleners.

Integriteit hangt samen met waarden als eerlijkheid, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid en respect, en dient een eigenschap te zijn van zowel personen als van de organisatie. GGZ WNB wil een integere organisatie zijn met integere medewerkers. We veronderstellen dat deze gedragscode daaraan kan bijdragen, en hulpmiddel is om dilemma's rond 'grenzen' te bespreken en elkaar aan te spreken op grensoverschrijdend gedrag.

Raad van Bestuur, april 2010

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	3
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

1 HET DOEL VAN EEN GEDRAGSCODE

Wat is een gedragscode van een instelling eigenlijk? En wat is het nut ervan voor GGZ WNB en haar medewerkers?

In dit inleidende hoofdstuk – waarin we ook wat theorie verkennen – gaan we in op deze en andere vragen. Bij de beantwoording ervan speelt het begrip ‘integriteit’ een fundamentele rol; daarom lichten we dat eerst toe.

1.1 Wat is integriteit?

Integriteit is vooral een persoonlijke eigenschap die betekent dat mensen:

- besef hebben van waarden en normen;
- hun waarden en normen niet zomaar opgeven als hun dat toevallig goed uitkomt;
- respect en oog hebben voor belangen van anderen;
- doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen.

Het woord ‘integriteit’ komt van het Latijnse *integritas* en het Franse *intégrité*. De betekenis daarvan is ‘heelheid’, ‘ongeschonden toestand’. Voor integer handelen geldt dus ‘dat je de ander heel laat en ook zelf heel blijft’. *Van Dale* definieert ‘integer’ als ‘onschendbaar, onkreukbaar, rechtschapen’. In meer overdrachtelijke zin hebben we het dan over waarden als eerlijkheid, zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, respect, aandacht en openheid.

Integriteit wordt gezien als een van de meest gewaardeerde karaktereigenschappen van medewerkers, inclusief leidinggevend. Wanneer die integriteit in twijfel wordt getrokken of is aangetast, valt de vertrouwensbasis weg en wordt het functioneren van medewerkers sterk bemoeilijkt of onmogelijk.

Integriteit is ook een eigenschap van organisaties. GGZ WNB wil een integere organisatie zijn die zichzelf waarden en normen stelt en zorgvuldig omgaat met medewerkers, cliënten en andere betrokkenen. De integriteit van een instelling als GGZ WNB is de resultante – niet de optelsom of het gemiddelde – van het gedrag van haar medewerkers. Iedere medewerker heeft er invloed op: zijn gedrag wordt aan de instelling toegerekend en slaat dus direct terug op de beeldvorming van die instelling. Oftewel: elke medewerker is een ambassadeur van het bedrijf, en een afkeurend of goedkeurend oordeel over zijn handelen betekent tegelijk een oordeel over zijn bedrijf.

1.2 Wat is een gedragscode?

In elke organisatie geldt een soort code, ook al staat die niet altijd op papier. Dat is te horen aan uitspraken als ‘zo doen we dat hier’, ‘dat is hier nu eenmaal de gewoonte’, ‘zo zijn onze manieren’ en ‘zo gaan we hier (niet) met elkaar om’. Deze normen zijn

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	4
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

onderdeel van de organisatiecultuur. Een belangrijk middel om integriteit in organisaties te bevorderen is het opstellen van een gedragscode. Daarin komen we verschillende elementen tegen die zich laten samenvatten als missie, kernwaarden, normen en regels.

De *missie* van de organisatie formuleert kernachtig haar strategische doelstelling en geeft antwoord op de vraag waar zij voor staat (zie pagina 8). De missie richt zich op groepen die belang hebben bij de organisatie, de zogenoemde *stakeholders*. Voor GGZ WNB zijn dat medewerkers, cliënten en hun familieleden, verwijzers, samenwerkingspartners, leveranciers en andere betrokkenen.

De *kernwaarden* – ook wel streefcodes genoemd – vormen de centrale maatstaven voor de instelling. Waarden zijn zaken die we belangrijk (‘waardevol’) vinden. Ze zijn sterk gerelateerd aan de (beoogde) organisatiecultuur, en doen vooral een appèl op de werkhouding van medewerkers. Belangrijke kernwaarden van GGZ WNB zijn respect, aandacht en openheid (zie pagina 9).

Normen – ook wel grenscodes genoemd – bieden werknemers richtlijnen hoe ze moeten handelen in situaties waar zwart-witregels onmogelijk of onwenselijk zijn, maar waarbij wel grenzen in acht moeten worden genomen. Normen zeggen hoe we waarden kunnen realiseren. Er zijn normen die in vrij algemene bewoordingen voorschrijven wat medewerkers wel of niet moeten doen, bijvoorbeeld: ga zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen. En er zijn procedurele normen, bijvoorbeeld: wanneer u zich afvraagt of iets door de beugel kan, praat er dan over met uw leidinggevende.

Regels – ook wel huisregels genoemd – geven zo exact mogelijk aan wat wel en niet kan, bijvoorbeeld: seksueel contact tussen cliënt en hulpverlener is verboden.

Een gedragscode is dus te definiëren als een document dat de basale verantwoordelijkheden van een organisatie aangeeft jegens groepen belanghebbenden, en daarvoor een aantal kernwaarden, normen en regels formuleert, om de integriteit – en het gesprek daarover – in de organisatie te bevorderen.

1.3 Welke functies heeft een gedragscode?

Een gedragscode heeft een aantal interne functies. Hij:

- vergroot het bewustzijn van de waarden en normen die gelden in het werk (oriënterende functie);
- verschafft duidelijkheid over de verantwoordelijkheden die medewerkers dragen (expliciterende functie);
- stelt verwachtingen die voor medewerkers gelden (sturende functie);
- draagt eraan bij dat medewerkers elkaar kunnen aanspreken op naleving van de code (intern

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	5
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

- corrigerende functie);
- stimuleert betrokkenheid en loyaliteit van medewerkers bij het functioneren van de organisatie
(enthousiasmerende functie);
- stimuleert activiteiten gericht op bescherming en verbetering van de identiteit en het imago van de organisatie (initiërende functie).

Een gedragscode heeft ook externe functies. Hij:

- vergroot de herkenbaarheid van de organisatie naar buiten toe (onderscheidende functie);
- vergroot het vertrouwen in de organisatie van mensen en groepen belanghebbenden (legitimerende functie);
- draagt eraan bij dat mensen en groepen in de omgeving de organisatie op naleving van de code kunnen wijzen (extern corrigerende functie).

1.4 Wat is een gedragscode niet?

Een gedragscode is dus niet, of in elk geval niet alleen maar:

- een opsomming van waarden die niet op de een of andere manier te relateren zijn aan de verantwoordelijkheden jegens eerdergenoemde groepen belanghebbenden;
- een missie die louter economische (productie)doelstellingen verwoordt;
- een code over seksuele intimidatie (de code omvat meerdere onderwerpen);
- een code voor een beperkte groep hulpverleners (de code is bedoeld voor alle medewerkers);
- een opsomming van wettelijke verplichtingen;
- een wetboek met overtredingen en straffen (in deze gedragscode staan gedragingen die ongewenst zijn binnen GGZ WNB, maar daarbij zijn geen sancties vermeld; in hoeverre een sanctie nodig is bij grensoverschrijdend gedrag en welke sanctie dat moet zijn, zal steeds door de verantwoordelijk leidinggevende, de omstandigheden in aanmerking nemend, moeten worden afgewogen).

1.5 Hoe verhoudt een gedragscode zich tot CAO, wetgeving, professioneel statuut, beroepscode en profielschets?

Zoals blijkt uit de vorige paragrafen is een gedragscode dus iets anders dan wetgeving, CAO, professioneel statuut, beroepscode of profielschets. In die stukken kunnen weliswaar vergelijkbare items staan als in de gedragscode – en overtreding van de gedragscode kan leiden tot maatregelen krachtens bijvoorbeeld CAO en wetgeving – maar de referentiekaders zijn verschillend:

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	6
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

- Zoals gezegd: bij een gedragscode staan waarden, normen en integriteit centraal.
- In de CAO gaat het om de arbeidsovereenkomst tussen werkgever en werknemer, en er staan bepalingen in over (ook in deze gedragscode genoemde) verplichtingen van werknemers, nevenfuncties, geschenken, en maatregelen.
- Een professioneel statuut beschrijft vanuit het multidisciplinaire karakter van de zorg de verhouding tussen bestuur en professionals en professionals onderling. Hierbij wordt rekening gehouden met wettelijk vastgelegde verantwoordelijkheden, rechten en plichten, alsmede binnen de instelling geldende richtlijnen en voorschriften. Een werkgroep van GGZ Nederland heeft in opdracht van CAO-partijen een landelijk model voor een professioneel statuut ontwikkeld. Dat is ook van toepassing voor GGZ WNB. Het is gebaseerd op de bepalingen in hoofdstuk 4, artikel 1 van de CAO GGZ. In het statuut zijn ook juridische kaders aangegeven waar we in de ggz mee te maken hebben, zoals *Kwaliteitswet zorginstellingen*, *Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBBO)* en *Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)*.
- Verschillende beroepen beschikken over profielschetsen, beroepscode, dan wel landelijke richtlijnen voor het professionele handelen, die aansluiten bij bovengenoemd professioneel statuut. Bijvoorbeeld voor – beroepen die onder het BIG-register vallen – psychiater, psychiatrisch verpleegkundigen, sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen, verpleegkundige en verzorgende beroepen, en – beroepen die niet onder het BIG-register vallen – maatschappelijk werkende en verschillende vaktherapeuten.

In deze gedragscode zijn de teksten uit bovengenoemde stukken dus niet opgenomen. Toch is het belangrijk om er als werknemer kennis van te nemen en ernaar te handelen. Je zou kunnen zeggen dat het naleven ervan hoort bij integer handelen, en onderdeel is van de gedragscode.

1.6 Wat is integriteitsmanagement?

Misstappen kunnen niet per definitie in de schoenen van een of meer personen geschoven worden – de spreekwoordelijke rotte appels in de mand. De organisatie kan er zelf ook debet aan zijn, omdat ze onvoldoende zorg heeft besteed aan de preventie ervan. Mogelijke oorzaken van laakbaar gedrag van medewerkers dienen kritisch onderzocht te worden om herhaling te voorkomen. In de metafoor van de mand met appels: stel de vraag naar de oorzaken van het rotten en bestrijd die, zodat er geen nieuwe rotte appels bijkomen.

Integriteit wordt niet bereikt door alleen te vertrouwen op de goede bedoelingen van personen. De organisatie moet ook middelen vinden om verantwoordelijk gedrag te stimuleren en onverantwoordelijk gedrag te ontmoedigen. Deze taak – gericht op ontwikkeling en handhaving van de integriteit van de organisatie – kan worden aangeduid als ‘integriteitsmanagement’. Daarbij gaat het om de volgende aspecten:

- Helderheid: het is duidelijk voor medewerkers welk gedrag al dan niet acceptabel is.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	7
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

- Consistentie: managers geven het goede voorbeeld.
- Uitvoerbaarheid: er worden realistische eisen gesteld.
- Betrokkenheid: er is draagvlak voor het inhoud geven aan de verantwoordelijkheden.
- Zichtbaarheid: er is voldoende zicht op het doen en laten van mensen.
- Bespreekbaarheid: dilemma's zijn bespreekbaar.
- Aanspreekbaarheid: er is (sociale) controle op gewenst en ongewenst gedrag.

Bij elk van deze aspecten van integriteit kunnen drie vragen worden gesteld: Wat is de feitelijke situatie? Wat is de gewenste situatie? Hoe kan de gewenste situatie benaderd of bereikt worden?

Een gedragscode is ook een hulpmiddel om de genoemde vragen te beantwoorden. Zo kan de code helpen grensoverschrijdend gedrag, malversaties, of criminaliteit bespreekbaar te maken en te voorkomen. De code belicht waarden, normen en verwachtingen van medewerkers en is in die opzichten een hulpmiddel en een leidraad voor integer handelen.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	8
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

2 MISSIE EN KERNWAARDEN

Wat bezielt GGZ WNB, en welke (gedrags)eigenschappen van de organisatie en haar medewerkers vindt zij waardevol?

Na het in herinnering brengen van onze missie formuleren we in zes paragrafen tien samenhangende kernwaarden. Dat zijn: integer handelen, professionele uitstraling, respect, aandacht, openheid, deskundigheid, verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid, goede communicatie, en ethische reflectie.

Integer handelen is daarvan de alles overkoepelende waarde, en dient hét kenmerk te zijn van de instelling en haar werknemers. En de begrippen respect, aandacht en openheid – onderdelen van ons logo en onze huisstijl – moeten als een rode draad door ons werk lopen.

2.1 De missie van GGZ WNB

Geestelijke Gezondheidszorg Westelijk Noord-Brabant (GGZ WNB) is het resultaat van een fusie van drie organisaties: RIAGG Westelijk Noord-Brabant, RIBW Westelijk Noord-Brabant en Psychiatrisch Ziekenhuis Vrederust. Op 1 januari 2001 hebben zij hun krachten gebundeld.

“GGZ WNB is er voor mensen met psychische problemen en psychiatrische stoornissen. Ons zorgaanbod richt zich op het voorkómen, behandelen of draaglijk maken daarvan. Wij bieden allround, klantgerichte, deskundige geestelijke gezondheidszorg via een naadloos of elkaar aansluitend ambulante en klinische zorgaanbod dat overzichtelijk en toegankelijk is.”

Deze missie, geformuleerd bij de totstandkoming van de fusie, is nog steeds het fundament voor onze gedragscode.

2.2 Integer handelen en professionele uitstraling

Het bestaansrecht van GGZ WNB is direct verbonden met de zorgrelatie die met cliënten wordt onderhouden. Het gedrag van medewerkers van GGZ WNB is bepalend voor het beeld dat de buitenwereld van haar heeft. Psychiatrische behandeling en begeleiding krijgen vooral gestalte in persoonlijke dienstverlening. Daarbij hebben we te maken met een kwetsbare doelgroep, zodat schending van gedragsregels – wellicht sterker nog dan in andere organisaties of bedrijven – een negatieve invloed heeft op onze professionele uitstraling. Hulpverleners en andere professionals benaderen de cliënt als een (mede)mens met normale aanspraken op respect, beleefdheid en vertrouwen, gaan uit van de menselijke waardigheid en respecteren de persoonlijke autonomie en het morele zelfbeschikkingsrecht van cliënten. Ze treden de cliënt tegemoet met een beroepsmatige attitude conform de gangbare beroeps- en gedragscodes van de desbetreffende disciplines, en gaan uit van een

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	9
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

zo volledig mogelijk begrip voor de specifieke problemen, behoeften, vragen en keuzen van de cliënt.

Uitgangspunt is dat medewerkers hoffelijk, oprecht, en betrokken – overeenkomstig gangbare normen voor tussenmenselijk contact – omgaan met cliënten en dus ook met elkaar. Van medewerkers wordt verwacht dat ze cliënten en elkaar op basis van gelijkwaardigheid en vriendelijk benaderen. De professionele uitstraling wordt ook bepaald door het zorgvuldig omgaan met de aan ons beschikbaar gestelde publieke middelen als geld, materiaal en tijd. GGZ WNB verwacht van alle medewerkers dat ze zich gedragen als een professioneel en verantwoordelijk lid van de organisatie en zich inzetten om resultaat en kwaliteit te verbeteren.

Kortom, integer (be)handelen dient hét kenmerk te zijn van de werknemers en de instelling.

2.3 Respect, aandacht en openheid

De begrippen respect, aandacht en openheid lopen als een rode draad door ons werk: in de omgang met cliënten en familie, tussen medewerkers onderling en in het contact met verwijzers, samenwerkingspartners, en andere belanghebbenden.

Respect betekent dat cliënten de zorg krijgen die bij hen past en dat ze zo veel mogelijk hun normale leven kunnen voortzetten. Van medewerkers wordt verwacht dat ze elkaar, cliënten en anderen met wie ze beroepshalve te maken hebben met respect bejegenen.

Onder aandacht verstaan we brede belangstelling voor de cliënt en zijn levensgeschiedenis, zijn familie en zijn leefomgeving. Van medewerkers wordt verwacht dat ze ook aandacht hebben voor elkaars doen en laten, gericht zijn op samenwerking, en zich collegiaal opstellen. GGZ WNB wil een prettig werkklimaat bieden, met ondersteuning van persoonlijke ontplooiing binnen de organisatiedoelen. Dit wordt gestimuleerd door een positieve instelling met hart voor de zaak, goede onderlinge verhoudingen, belangstelling en waardering voor elkaar.

Openheid betekent dat we een toegankelijke organisatie willen zijn met zorg die inzichtelijk en bereikbaar is voor iedereen. GGZ WNB wil dat haar medewerkers in een open en eerlijke omgeving kunnen werken, in een sfeer waarin ze met elkaar kunnen praten over wat wel en niet kan, en waarin ze elkaar durven aanspreken op hun gedrag. Kritiek stimuleert ons innovatief en creatief te zijn; GGZ WNB wil een transparante instelling zijn die openheid nastreeft en van kritiek wil leren. Een permanent lerende organisatie, waarin het geven en ontvangen van feedback een belangrijk element is.

2.4 Deskundigheid en verantwoordelijkheid

Een zorgorganisatie als GGZ WNB is bij uitstek een mensenorganisatie waarin hooggekwalificeerde medewerkers de basis vormen voor het dagelijks functioneren van het bedrijf. Het bieden van het juiste klimaat waarin professionele deskundigheden van de verschillende medewerkers goed tot hun recht komen en waarin verdere ontwikkeling van

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	10
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

deze deskundigheden gestimuleerd wordt, is dan ook een belangrijke uitdaging. Dit vergt een cultuur waarin ontwikkeling van kennis, visie, normen en waarden belangrijk wordt gevonden en wordt gefaciliteerd. We stimuleren opleiding en onderzoek om de kwaliteit van onze zorgverlening en het vakmanschap van onze professionals – zowel hulpverleners als medewerkers van diensten en stafafdelingen – te verhogen. Van de medewerkers wordt dan ook verwacht dat ze zich blijven scholen en ontwikkelen.

Binnen GGZ WNB wordt de individuele verantwoordelijkheid van medewerkers benadrukt, met als doel de slagvaardigheid van de organisatie te vergroten. De dynamiek van het werken in de ggz en de eisen van klantgerichtheid en vraaggestuurd werken maken het noodzakelijk de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie te leggen. Leidinggevenden – als integraal managers verantwoordelijk voor het primaire proces, de personeelszorg en het middelenbeheer – dienen in een open en zakelijke context verwachtingen en doelstellingen te formuleren en medewerkers op hun verantwoordelijkheden en resultaten aan te spreken. Medewerkers dienen daarvoor open te staan en zich op die punten actief op te stellen. Bureaucratie, afschuif- en verschuilgedrag dienen daarbij voorkomen te worden.

2.5 Betrouwbaarheid

Betrouwbaar, consistent en transparant zijn in woord en daad betekent dat medewerkers van GGZ WNB zo veel mogelijk doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen. Bij respectvol omgaan met cliënten en met elkaar hoort ook het nakomen van afspraken. Zo niet, dan wordt bewust of onbewust aangegeven dat de ander niet belangrijk (genoeg) is. Collega's, cliënten en andere belanghebbenden hebben daar last van. Het kan ook ten koste gaan van het resultaat van de behandeling of van een project, en kan leiden tot verspilling van tijd en geld. Het kan natuurlijk voorkomen dat een afspraak niet kan worden nagekomen, of dat er wijzigingen nodig zijn. Koppel dit dan terug naar alle betrokkenen en maak nieuwe afspraken. Niet nakomen van afspraken is bijvoorbeeld ook: het erbij laten zitten, omdat de ander er niet om vraagt; afspraken maken waarvan te verwachten is dat ze niet haalbaar zijn; een behandelplan wijzigen zonder collega's die ook met de cliënt werken daarover in te lichten; of te laat komen bij een vergadering of een gesprek met een cliënt.

Bij deze kernwaarde dienen medewerkers zich vragen te stellen als: Wat vind ik ervan als een ander een afspraak niet nakomt? Welke afspraken kom ik na en welke niet? Maakt het daarbij uit met wie ik de afspraak heb gemaakt?

2.6 Goede communicatie

Goede, open communicatie is een van de voorwaarden voor een optimaal functioneren van GGZ WNB. De richtlijnen en thema's ervoor staan beschreven in ons communicatieplan. Een van de thema's is het met elkaar vormgeven van een stimulerend en open werkklimaat, waarin communicatie een belangrijke rol speelt. Centraal uitgangspunt voor de communicatie binnen GGZ WNB is dat alle medewerkers verantwoordelijk zijn voor een

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	11
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

goede (interne) communicatie met andere organisatielagen en binnen het eigen organisatieonderdeel. Goede communicatie is immers tweerichtingsverkeer en niet alleen een verantwoordelijkheid van het management. Goede communicatie is dus een taak voor iedereen. Iedereen kan er op onderdelen aan bijdragen en daarnaast een signalerende functie hebben. Leidinggevenden hebben wel een sleutelrol bij het bottom-up en topdown doorgeven van informatie. Daarbij gelden de bestaande communicatielijnen volgens het organisatiemodel en de hiërarchie van de lijnorganisatie. In principe wordt daarbij geen niveau overgeslagen – geen passeerbewegingen – tenzij dat duidelijk is afgesproken en er goed over is gecommuniceerd. Naar buiten toe is het van belang dat we GGZ WNB presenteren als een goede ggz-instelling, een organisatie om trots op te zijn. We moeten dat aan de buitenwereld tonen en het ook waarmaken. Mensen moeten weten hoe en waarvoor ze bij ons terecht kunnen.

2.7 Ethische reflectie

Ethiek is systematische bezinning op de moraal. Onder moraal verstaan we de waarden en normen die ons doen en laten bepalen. Deze verschillen per persoon en per situatie. GGZ WNB wil de open bespreking en besluitvorming rond regelmatig terugkerende morele vraagstukken en dilemma's bevorderen. Dat kunnen politiek-maatschappelijk beladen onderwerpen zijn als 'dwang' of 'hulp bij zelfdoding', maar ook alledaagse kwesties rond normen en waarden. Het gaat dan om systematisch beraad over vragen als: In hoeverre kan die cliënt zelfstandig besluiten als hij en anderen daardoor schade kunnen ondervinden? Kan dat gangbare en kennelijk geaccepteerde gedrag van die collega eigenlijk wel door de beugel? Wanneer gedraag ik me goed of fout?

Dilemma's hebben te maken met grenzen: grenzen tussen medewerker en cliënt, tussen medewerkers en familieleden van cliënten, tussen medewerkers onderling, en tussen het eigenbelang en het belang van GGZ WNB. Iedereen moet zich bewust zijn van die grenzen en ze respecteren. Maar strakke richtlijnen over wat wel en niet kan zijn soms moeilijk te geven; het gaat niet altijd om zwart-witsituaties. Dat vertrouwelijke (cliënt)gegevens geheim moeten blijven, dat fraude niet toelaatbaar is en dat iedereen zich aan de wet moet houden is vanzelfsprekend. Het gaat echter ook om de grijze gebieden, over welk gedrag nog toelaatbaar is en welk niet. Op die vraag zullen medewerkers doorgaans zelf, in overleg met collega's en leidinggevenden, een antwoord moeten vinden. Het kenbaar maken van vragen en dilemma's, het helder krijgen van grenzen, het maken van afspraken over (on)gewenst gedrag en het elkaar daarop aanspreken, vormen het cement van onze organisatie. Praat erover, spreek elkaar aan op elkaars gedrag, want wat voor de een toelaatbaar is, is mogelijk voor een ander niet acceptabel. Alleen zo kunnen gemeenschappelijke waarden en normen worden geformuleerd, aangescherpt en bewaakt.

Ongewenst gedrag is schadelijk voor het behalen van onze doelstellingen en voor ons imago, en moet dus voorkomen worden. Dat gedragingen van medewerkers als discriminatie, geweld en seksuele intimidatie niet zijn toegestaan, ligt voor de hand. Maar

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	12
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

bijvoorbeeld ook de volgende gedragingen ten opzichte van een collega of cliënt kunnen niet door de beugel en komen toch wel eens voor: negeren of isoleren; belachelijk maken; roddelen; pesten; ongewenste opmerkingen maken over ras, geloof, (seksuele) geaardheid, leeftijd, of uiterlijk; seksueel getinte complimenten maken; passief ‘meedoen’ aan ongewenst gedrag, bijvoorbeeld door mee te lachen of het te laten gebeuren.

Wat ongewenst is kan heel individueel liggen. Zoals gezegd, wat voor de een acceptabel is, kan door een ander als onacceptabel worden ervaren. Het kan ook uitmaken wie het doet: van de een kan bijvoorbeeld een aanraking wel vriendschappelijk worden ervaren, maar van een ander niet. Hetzelfde geldt voor een plagende opmerking. Het is dus van belang collega's en cliënten met respect te behandelen, rekening te houden met de gevoelens van de ander, en na te gaan hoe iemand overkomt bij de ander. Maar wie ongewenst gedrag ervaart, moet er ook rekening mee houden dat dit onbewust of onbedoeld kan zijn. Het is dus goed om het onderling te bespreken, om onnodige spanning te voorkomen. Hierbij gaat het om vragen als: Welk gedrag vind ik kwetsend of bedreigend? Is dat anders voor collega's dan voor cliënten?

Moreel beraad en het bespreken van dilemma's zijn zodoende onderwerpen voor de dagelijkse praktijk. Reflectie is het (samen met anderen) bewust – ook hardop – nadenken over wat we doen, over onze motivatie en over onze beslissing. GGZ WNB verwacht dat medewerkers dat doen, elkaar stimuleren, en daarvoor bij elkaar terecht kunnen. Elke medewerker heeft er namelijk op zijn eigen manier, in zijn eigen werkveld mee te maken. Bezig zijn met ethiek is ook een vorm van kwaliteitsbewaking: doen we de goede dingen en doen we die dingen goed?

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	13
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

3 GRENZEN, NORMEN, RICHTLIJNEN EN REGELS

Waar liggen de grenzen tussen cliënt en hulpverlener, tussen medewerkers onderling, en tussen eigenbelang en organisatiebelang?

In dit hoofdstuk beginnen we met een verkenning van die vraag. De desbetreffende normen worden vervolgens omgezet in diverse gedragsregels die voor medewerkers van GGZ WNB gelden. Ook bespreken we de richtlijnen voor het hanteren van familie- en partnerrelaties die kunnen interfereren met de beroepsmatige contacten.

3.1 Grenzen tussen cliënt en hulpverlener

Binnen de relatie met de cliënt zijn alle activiteiten gericht op de hulpvrager. Cliënten dienen erop te kunnen vertrouwen dat hun hulpvraag wordt beantwoord met een klantvriendelijk en professioneel hulpaanbod dat optimaal tegemoetkomt aan hun persoonlijke wensen en behoeften. Cliënt en familie worden vriendelijk en respectvol bejegend.

Persoonlijke relaties

Mogen medewerkers van GGZ WNB een persoonlijke relatie met (ex-)cliënten van GGZ WNB hebben? Het antwoord op die vraag is genuanceerd en wordt bepaald door criteria als de aard van de relatie, de gelijkwaardigheid in de relatie, en de kwetsbaarheid van de cliënt.

Een hulpverlener die een directe behandelrelatie met een cliënt heeft, mag tijdens die relatie – en tot en met ten minste zes maanden na beëindiging ervan – geen persoonlijke relatie met die cliënt hebben.

Contacten buiten de therapeutische relatie om (bijvoorbeeld privé-ontmoetingen buiten het werk en seksueel contact) zijn, nog los van tuchtrechtelijke of strafrechtelijke beoordeling, niet toegestaan (zie ook *Protocol ongewenste seksualiteit*). De relatie tussen hulpverlener en cliënt is immers gebaseerd op professionele normen; van persoonlijke verhoudingen kan geen sprake zijn.

In diverse beroepscode's zijn regels voor de omgang van hulpverleners met cliënten opgenomen. Alle beroepscode's verbieden seksueel contact tussen cliënt en hulpverlener. Het strafrecht en het tuchtrecht bieden een mogelijkheid tot het nemen van maatregelen.

Toch kan een professionele relatie een voedingsbodem zijn waarin grensoverschrijdend gedrag kan ontstaan. Professionals dienen zichzelf en elkaar daartegen structureel te beschermen. Onderkenning van risico's binnen een cultuur van open communicatie over seksualiteit, intimiteit en seksuele intimidatie is noodzakelijk. Uitgangspunt is dat de preventie van grensoverschrijdend gedrag nauw samenhangt met de ruimte voor intensieve en effectieve communicatie in een als veilig ervaren werksituatie. Hulpmiddel om het

Bestandsnaam: Gedragscode	Versie: 1.1	14
Eigenaar: Raad van Bestuur	Datum: april 2010	
Documentbeheerder: Bestuurssecretaris	Revisiedatum: 31-03-2013	
Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.		

gesprek daarover in teams op gang te brengen is het *Praatpapier grensoverschrijdend gedrag* dat GGZ WNB intern verspreidde.

Bij een persoonlijke of seksuele relatie wordt meestal een ontwikkeling doorgemaakt. Hieronder staan gedragingen die kunnen duiden op (dreigende) grensoverschrijding, zeker als zich meerdere ervan voordoen:

- ontmoetingen buiten de werkplek, zoals op het terrein, bij de cliënt thuis, of bij de medewerker thuis;
- buitensporig lange consulten;
- lichamelijk contact (een handdruk en een schouderklop zijn sociaal geaccepteerd, maar omarmen, ook als dat als troost is bedoeld, kan door de betrokkene anders worden beleefd);
- het vertellen uit het eigen privé-leven van de hulpverlener, zonder dat dit een therapeutisch doel heeft;
- het delen van ervaringen die buiten de documentatie (dossier) worden gehouden.

Het ontstaan van gevoelens zoals het aardig vinden van een cliënt is normaal. Verliefdheid of grote afkeer kunnen de behandeling schaden. In feite is de hulpverlener de eerste die kan bemerken dat bepaalde gevoelens de behandelrelatie verstoren.

Andere grensoverschrijdingen zijn discriminatie, (seksuele) intimidatie of pestgedrag ten opzichte van de cliënt, zijn familieleden, of andere directbetrokkenen. Gezien het machtsverschil tussen hulpverlener en cliënt dienen hulpverleners extra zorgvuldig en behoedzaam te zijn. Het dreigen met medicatie, overplaatsing, of andere maatregelen is uit den boze.

Natuurlijk is het niet realistisch om een medewerker die vroeger beroepshalve geen enkele bemoeienis met een ex-client had te verbieden tegenwoordig een persoonlijke relatie met die ex-client te hebben. Zo zijn er allerlei voorbeelden te bedenken die aan bovengenoemde criteria getoetst kunnen worden. Daarbij geldt: hoe ongelijkwaardiger de relatie en hoe kwetsbaarder de (ex-)cliënt, hoe ongewenster de persoonlijke relatie. Bij twijfel dient de medewerker zich toetsbaar op te stellen en de kwestie te bespreken met collega's of leidinggevende. Ook kunnen medewerkers gebruikmaken van (externe) vertrouwenspersonen. Deze hebben ervaring met het onderkennen en hanteren van grensoverschrijdend gedrag en kunnen steun en advies bieden.

Verder zijn medewerkers van GGZ WNB eraan gehouden om bij klachtenprocedures waarbij ze als beklagde betrokken worden, hun volledige medewerking aan de procedure te geven, en ter zitting van een klachtencommissie te verschijnen.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	15
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

Kleding

Van medewerkers wordt verwacht dat ze er verzorgd uitzien en gekleed zijn naar de functie die ze verrichten. Omdat GGZ WNB qua religie een neutrale identiteit heeft, mogen medewerkers ‘aan de voordeur’ (recepties, Regionaal Diagnostische Centra, crisisdienst) geen herkenbare tekenen van beleden religie dragen. Op afdelingen buiten die ‘voordeur’ is er op dat punt wel ruimte voor eigen invulling van medewerkers.

Verder moeten medewerkers elkaar kunnen aanspreken op kleding en uiterlijk. Algemene fatsoensnormen zijn daarbij leidend, meer dan het – voortdurend veranderende – modebeeld.

3.2 Grenzen tussen medewerkers

Om een goede zorgverlening te kunnen bieden is het van belang dat alle medewerkers zich op hun werk prettig en veilig voelen. Het voeren van een helder personeels-, zorg-, en financieel beleid bevordert een goed werkklimaat. Het werkklimaat van GGZ WNB moet vrij zijn van bedreiging, pestgedrag, (seksuele) intimidatie en discriminatie op basis van godsdienst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, huidskleur, ras enzovoort. Op die punten bejegenen medewerkers van GGZ WNB elkaar collegiaal. Collegialiteit betekent ook dat in een (acute) noodsituatie hulp geboden wordt.

Een plagerijtje moet natuurlijk kunnen. Maar waar ligt de grens tussen plagen en pesten? Degene die pest zal zijn gedrag vaak als onschuldig plagerijtje afschilderen, of dat misschien zelfs oprecht zo zien. Als een aantal van de volgende punten zich voordoet, gaat het echter om pesten en niet om plagen:

- het komt niet af en toe, maar regelmatig voor;
- het gaat steeds om hetzelfde slachtoffer;
- het slachtoffer kan zich niet goed verdedigen, de dader wordt zelf nooit eens teruggepakt;
- er wordt niet openlijk over gesproken;
- het slachtoffer weet niet wie het doet;
- zaken van het slachtoffer worden bevuild, beschadigd, weggemaakt of vernield;
- de dader vindt het slachtoffer niet aardig.

Meedoen, actief of passief, zoals meelachen, kan het pestgedrag in stand houden.

Indien iemand meent het slachtoffer te zijn van bedreiging, pestgedrag, (seksuele) intimidatie of discriminatie moet hij dat bij de direct leidinggevende melden, of indien deze zich er ook schuldig aan maakt bij de hogere leidinggevende. Ook kan het gemeld worden bij de (externe) vertrouwenspersoon of kan er een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie voor medewerkers. Medewerkers mogen misdragingen van collega's niet zomaar laten passeren. Wanneer een medewerker zich oncollegiaal, grof, pesterig of zelfs crimineel jegens andere medewerkers gedraagt, dient dat aan de leidinggevende gemeld te worden. Bij dit alles heeft de leidinggevende een bijzondere verantwoordelijkheid, en hij moet het goede voorbeeld geven.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	16
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

Een situatie die bijzondere aandacht vraagt, kan ontstaan wanneer twee medewerkers of een medewerker en een leidinggevende besluiten een liefdesrelatie, seksuele relatie of zakelijke relatie met elkaar aan te gaan. Van betrokkenen wordt dan verwacht dat ze dit met hun leidinggevende bespreken, en er zorg voor dragen dat deze relatie geen nadelige invloed heeft voor het werk en de werksfeer binnen GGZ WNB. Bij het ontstaan van een dergelijke relatie tussen medewerkers die direct samenwerken, kan de werksituatie heroverwogen worden (zie ook paragraaf 3.6).

3.3 Grenzen tussen eigenbelang en organisatiebelang

De middelen van GGZ WNB worden betaald uit gemeenschapsgelden en behoren – direct of indirect – ingezet te worden voor de zorg. Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze zorgvuldig met de bedrijfsmiddelen van GGZ WNB omgaan. Medewerkers die dat niet doen of zich die middelen toe-eigenen, schaden GGZ WNB in haar zorgmogelijkheden.

Verbruiksgoederen van GGZ WNB zijn niet voor persoonlijk gebruik bedoeld, natuurlijk afgezien van het gebruik onder diensttijd van koffie, toiletartikelen enzovoort. Het voor privé-gebruik meenemen van goederen, zoals kantoormiddelen, is een vorm van diefstal. (En natuurlijk hebben we het dan niet over een paperclip.)

Ook het voor privé-doeleinden kopiëren, telefoneren, of computer gebruiken – tenzij strikt noodzakelijk – is oneigenlijk gebruik van middelen.

Medewerkers nemen geen geschenken aan van (ex-)cliënten, en kopen of verkopen geen goederen van of aan cliënten.

GGZ WNB streeft naar een onpartijdige houding ten opzichte van externe leveranciers, en wil belangenverstremming voorkomen. Medewerkers dienen geschenken – in welke vorm dan ook – die een onafhankelijk oordeel in gevaar brengen, af te wijzen. Wanneer medewerkers die toch ontvangen, dienen ze hun leidinggevende daarvan op de hoogte te brengen. Het aannemen van kleine attenties (tot 25 euro) is toegestaan; dit moet achteraf aan de leidinggevende worden gemeld. Grotere attenties dienen ten goede te komen aan de desbetreffende afdeling.

Medewerkers mogen in hun rol als werknemer niet rechtstreeks zaken doen met eigen familieleden of verwanten.

Bij twijfel op bovenstaande punten moet de medewerker altijd overleggen met de leidinggevende.

3.4 Algemene uitgangspunten en gedragsregels

De volgende uitgangspunten en gedragsregels, deels al eerder genoemd, zijn bedoeld om duidelijk te maken wat toegestaan is en wat niet, ter voorkoming van misverstanden. Ze dienen ter bescherming van de cliënt én de medewerkers. Voor grensoverschrijdingen op het gebied van seksualiteit en intimiteit en met betrekking tot strafbare feiten hanteert GGZ WNB aparte procedures/richtlijnen (zie desbetreffende teksten).

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	17
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

- Van medewerkers wordt verwacht dat ze op een zorgvuldige wijze en vanuit de eigen professionele deskundigheid het werk doen, met inachtneming van de in het vorige hoofdstuk geformuleerde kernwaarden. Deze houding wordt verwacht van alle medewerkers, zowel zij die in de zorg werken als zij die in ondersteunende diensten werken, en is – voorzover de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet – van overeenkomstige toepassing voor vrijwilligers, stagiairs, ingehuurde krachten en externe dienstverleners.
- Ieder die uit hoofde van zijn functie of werkzaamheden kennis draagt van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan de Raad van Bestuur heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan hij kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden, is verplicht ten aanzien van deze gegevens geheimhouding te betrachten. Ook dient hij ervoor te zorgen dat onbevoegden niet de gelegenheid krijgen van deze gegevens kennis te nemen. Deze uitgangspunten en de uitwerking daarvan zijn beschreven in het *Informatie- en privacywet* van GGZ WNB, dat geldt voor alle medewerkers.
- Iedere medewerker houdt zich aan de vigerende wet- en regelgeving en de richtlijnen en procedures die binnen GGZ WNB van kracht zijn, inclusief de CAO.
- Beroepsverenigingen van verschillende disciplines hebben eigen beroepsregels waarin het hanteren van de relatie hulpverlener–cliënt nauwkeurig beschreven staat. Deze codes zijn van kracht voor de desbetreffende beroepsgroep (bijvoorbeeld artsen, psychologen of verpleegkundigen) en de leden daarvan worden daar door GGZ WNB ook op aangesproken.
- Bij overtredingen van procedures/richtlijnen kunnen maatregelen van arbeidsrechtelijke aard worden genomen, zoals berisping, schorsing, overplaatsing of ontslag.
- De benadeelde partij staat het vrij om gebruik te maken van de binnen GGZ WNB bestaande klachtenregelingen, ofwel voor cliënten, ofwel voor medewerkers. Dit laat onverlet de mogelijkheid van de werkgever of de benadeelde partij om aangifte te doen bij de politie.
- Leidinggevenden hebben een voorbeeldfunctie en misbruiken nimmer hun gezagsrelatie ten opzichte van hun medewerkers voor eigen gewin. Ze hebben de verantwoordelijkheid het gedrag van hun medewerkers bij te sturen waar dat nodig is.
- Medewerkers melden nevenactiviteiten bij hun leidinggevende, als deze verband houden met de huidige werkzaamheden. Krachtens de CAO mag de werknemer geen (on)betalde nevenwerkzaamheden verrichten die redelijkerwijs niet verenigd kunnen worden met zijn functie of met de belangen of het aanzien van de instelling.
- Het aangaan van wederzijds gewenste (seksuele) contacten tussen medewerkers hoort thuis in de privé-sfeer en mag op geen enkele wijze de collegiale of gezagsrelatie verstoren. Indien dit dreigt te gebeuren, neemt de medewerker in een zo vroeg mogelijke fase contact op met de leidinggevende.
- Medewerkers onthouden zich van het gebruik van alcohol en drugs tijdens het werk, of als ze zich binnen de werksfeer bevinden, en zijn niet onder invloed van deze middelen als ze op het werk verschijnen.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	18
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

- Medewerkers zijn in hun persoonlijke verzorging en kledingstijl respectvol ten opzichte van cliënten en gaan daarbij uit van hun persoonlijke veiligheid.
- Medewerkers respecteren de normen en waarden van cliënten en hun familieleden en houden zich aan de algemene fatsoensnormen.
- Van de medewerkers wordt verwacht dat ze in hun contacten met cliënten uitgaan van een respectvolle houding, waarbij het belang van de cliënt vooropstaat. Daarmee samenhangende aspecten als begrip, continuïteit, gelijkwaardigheid, overleg, openheid, privacy, voorlichting, en waardering dienen vanzelfsprekend voldoende aandacht te krijgen.

De medewerker onthoudt zich van:

–alle gedragingen die vallen onder het begrip ‘seksuele intimidatie’ (zie protocol/richtlijn);

- het aannemen van cadeaus of diensten van cliënten;
- het kopen van goederen of diensten van cliënten;
- alle vormen van agressief of intimiderend gedrag.

- Van medewerkers wordt ook verwacht dat ze in hun contacten met collega’s, leidinggevenden en ondergeschikten een respectvolle houding hebben.

De medewerker onthoudt zich van:

–alle gedragingen die vallen onder het begrip ‘seksuele intimidatie’ (zie protocol/richtlijn);

- alle vormen van agressief of intimiderend gedrag.

3.5 Meldingsplicht

De medewerker die bij zichzelf of andere medewerkers bemerkt dat het handelen de grenzen van het toelaatbare overschrijdt of dreigt te overschrijden, dient dit te melden bij de leidinggevende, of dit te bespreken met een vertrouwenspersoon.

Wanneer het handelen in conflict komt of dreigt te komen met algemene waarden en normen en de in de gedragsregels betrapte zorgvuldigheid, dan is het nodig dat medewerkers elkaar durven en mogen aanspreken op verantwoordelijkheden en de kwaliteit van hun handelen. Wanneer na bespreking geen verbetering optreedt, dient het (grensoverschrijdend) gedrag te worden gemeld bij de leidinggevende, of te worden besproken met een vertrouwenspersoon.

Onder dit (grensoverschrijdend) gedrag wordt verstaan vermeende onregelmatigheden binnen GGZ WNB van algemene, operationele en/of financiële aard. Als die het functioneren van leden van de Raad van Bestuur betreffen, worden ze gemeld aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. Afhankelijk van de melding zal de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht een ad-hoccommissie instellen, die de melding onderzoekt. Deze commissie rapporteert aan de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht en kan ook adviseren over te nemen maatregelen.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	19
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

Bij grensoverschrijdend gedrag dat te maken heeft met seksuele intimidatie (zie *Regeling grensoverschrijdend gedrag*) geldt altijd een meldingsplicht bij de direct leidinggevende.

3.6 Richtlijn voor relaties

Binnen een cultuur waarin het eigen functioneren bespreekbaar is en men elkaar durft aan te spreken op verantwoordelijkheden, past ook de bespreekbaarheid van familie- of partnerrelaties.

We onderscheiden familierelaties (voornamelijk in de eerste en tweede graad) of zeer hechte vriendschapsrelaties, en partnerrelaties. Die relaties kunnen zich voordoen tussen werknemers onderling, tussen cliënten onderling, en tussen (ex-)cliënten en werknemers, en ze kunnen bekend zijn voor aanvang van zorgverlening en dienstverband of ontstaan ten tijde daarvan. De onderstaande regels gelden als leidraad. (Zie ook paragraaf 3.1.)

Medewerkers onderling

Er dient voorkomen te worden dat functionele contacten kunnen interfereren met de familie- of partnerverhouding. Desbetreffende medewerkers:

- werken zo mogelijk niet op dezelfde afdeling of setting;
- staan zo mogelijk niet in een hiërarchische verhouding.

Bij indiensttreding wordt hier expliciet naar gekeken. Als tijdens het dienstverband zo'n relatie ontstaat, dan wordt in overleg met leidinggevendenden een zo goed mogelijke oplossing gezocht. De werkplek en de aard van de mogelijke interferenties worden daarbij zorgvuldig afgewogen.

Als een werknemer van GGZ WNB zelf zorg nodig heeft, zal die in principe elders gevonden moeten worden bij andere relevante voorzieningen in of buiten de regio. GGZ WNB zal bij het eventuele zoeken daarnaar waar mogelijk haar medewerking verlenen.

Cliënten onderling

Over het algemeen komt een familielid of partner van een in zorg zijnde cliënt in zorg bij een andere afdeling/behandelaar. Dit kan neutraliteit, distantie, en privacy ten goede komen.

Daarop kunnen uitzonderingen zijn, namelijk als:

- beide familieleden daartegen geen bezwaar hebben en het de zorgverlening niet schaadt;
- het familielid onderdeel is van het cliëntensysteem.

Wanneer tijdens de zorgverlening een familie- of partnerrelatie ontstaat, dienen zorgverleners in samenspraak met leidinggevendenden een zodanige regeling te maken dat de zorgverlening aan beide cliënten optimaal is.

Medewerker en cliënt

Wanneer een familielid of partner van een werknemer appèl doet op zorgverlening door GGZ WNB, dient voor die cliënt een andere afdeling, locatie of instelling gezocht te worden, dan wel in overleg met de leidinggevende naar een andere (tijdelijke) oplossing

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	20
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

voor die medewerker gezocht te worden. Ook als een familierelatie ontstaat terwijl de cliënt in zorg is, zullen wederzijdse belangen overeenkomstig moeten worden afgewogen. Bij sollicitatie van een medewerker naar een functie op een afdeling prevaleren de belangen van het familielid dat daar in zorg is.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	21
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

SAMENVATTING

1 Gedragscode

Deze gedragscode formuleert kernwaarden, normen en regels die gelden voor GGZ WNB en haar medewerkers. De code is een middel om integriteit en het gesprek daarover te bevorderen, en om grensoverschrijdend gedrag en malversaties bespreekbaar te maken en te voorkomen. De code heeft betrekking op alle medewerkers, en is – voorzover de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet – ook van toepassing voor vrijwilligers, stagiairs, ingehuurd krachten en externe dienstverleners.

2 Integriteit

Integriteit is een eigenschap van zowel GGZ WNB als haar medewerkers. Integriteit betekent besef hebben van waarden en normen, die niet zomaar opgeven, respect hebben voor de belangen van anderen, doen wat je zegt en zeggen wat je doet.

3 Dimensies van integriteit

Bij de ontwikkeling en handhaving van integriteit gelden de volgende dimensies:

- Helderheid: het is duidelijk voor medewerkers welk gedrag al dan niet acceptabel is.
- Consistentie: managers geven het goede voorbeeld.
- Uitvoerbaarheid: er worden realistische eisen gesteld.
- Betrokkenheid: er is draagvlak voor het inhoud geven aan de verantwoordelijkheden.
- Zichtbaarheid: er is voldoende zicht op het doen en laten van mensen.
- Bespreekbaarheid: dilemma's zijn bespreekbaar.
- Aanspreekbaarheid: er is (sociale) controle op gewenst en ongewenst gedrag.

4 Kernwaarden

De tien samenhangende kernwaarden van GGZ WNB zijn integer handelen, professionele uitstraling, respect, aandacht, openheid, deskundigheid, verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid, goede communicatie, en ethische reflectie.

Medewerkers gaan hoffelijk, oprecht en betrokken – overeenkomstig gangbare normen voor tussenmenselijk contact – met elkaar, cliënten, en andere betrokkenen om. Ze gedragen zich als verantwoordelijk lid van de organisatie en zetten zich in om resultaat en kwaliteit te verbeteren.

GGZ WNB streeft openheid na en wil van kritiek leren: een permanent lerende organisatie waarin het geven en ontvangen van feedback belangrijk is.

GGZ WNB stimuleert onderzoek en opleiding om de kwaliteit van de zorgverlening en het vakmanschap van professionals te verhogen. Medewerkers blijven zich scholen en ontwikkelen.

Medewerkers worden aangesproken op hun verantwoordelijkheden en resultaten, staan daarvoor open, en komen afspraken na. Afschuif- en verschuilgedrag worden daarbij voorkomen.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	22
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

Goede communicatie is tweerichtingsverkeer en een taak voor iedereen. Leidinggevendenden hebben een sleutelrol bij het doorgeven van informatie volgens de lijnhiërarchie. Medewerkers denken bewust na over wat ze doen en kunnen daarvoor bij elkaar terecht. Het bespreekbaar maken van grenzen en dilemma's, het maken van afspraken over (on)gewenst gedrag en het elkaar daarop aanspreken, vormen het cement van de organisatie.

5 Algemene uitgangspunten en gedragsregels

Medewerkers houden zich aan externe en interne wet- en regelgeving, bijvoorbeeld omtrent geheimhoudingsplicht, beroepscode, nevenwerkzaamheden en andere regelingen (zie ook *Bronnen en verwijzingen*, blz. 20). De medewerker die bij zichzelf of andere medewerkers bemerkt dat het handelen de grenzen van het toelaatbare overschrijdt of dreigt te overschrijden, dient dit te melden bij de leidinggevende of te bespreken met een vertrouwenspersoon.

6 Persoonlijke relaties

Criteria voor het wel of niet toestaan van een persoonlijke relatie tussen medewerker en (ex-) cliënt zijn: aard van de relatie, gelijkwaardigheid in de relatie, en kwetsbaarheid van de cliënt.

Een hulpverlener die een directe behandelrelatie met een cliënt heeft, mag tijdens die relatie – en tot en met ten minste zes maanden na beëindiging ervan – geen persoonlijke relatie met die cliënt hebben.

Bij twijfel dient de medewerker zich toetsbaar op te stellen en de kwestie te bespreken met collega's, leidinggevende of vertrouwenspersoon.

7 Grenzen tussen medewerkers

Het werkklimaat van GGZ WNB is vrij van bedreiging, pestgedrag, (seksuele) intimidatie en discriminatie op basis van godsdienst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, huidskleur, ras, enz.

Wanneer een persoonlijke of zakelijke relatie tussen medewerkers ontstaat, dienen zij die te bespreken met hun leidinggevendenden, en er zorg voor te dragen dat deze relatie geen nadelige invloed heeft voor het werk.

8 Grenzen tussen eigenbelang en organisatiebelang

Medewerkers gaan zorgvuldig om met de bedrijfsmiddelen van GGZ WNB. Goederen van GGZ

WNB zijn niet voor persoonlijk gebruik bedoeld.

Medewerkers nemen geen geschenken aan van cliënten, en kopen of verkopen geen goederen van of aan cliënten.

Medewerkers dienen geschenken die een onafhankelijk oordeel over bijvoorbeeld externe leveranciers in gevaar brengen, af te wijzen. Verder is het aannemen van kleine attenties

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	23
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

(tot 25 euro) toegestaan. Grotere attenties komen ten goede aan de desbetreffende afdeling. De medewerker informeert de leidinggevende over dit alles, en overlegt met deze bij twijfel.

9 Richtlijn voor familie- en partnerrelaties

Er dient voorkomen te worden dat functionele contacten kunnen interfereren met familie- of partnerverhouding. Desbetreffende medewerkers werken zo mogelijk niet op dezelfde afdeling of setting en staan zo mogelijk niet in een hiërarchische verhouding.

Als een werknemer van GGZ WNB zelf zorg nodig heeft, zal die in principe elders gevonden moeten worden. GGZ WNB verleent bij het eventuele zoeken daarnaar haar medewerking.

Over het algemeen komt een familielid of partner van een cliënt in zorg bij een andere afdeling/ behandelaar, mogelijk behalve als beide familieleden daartegen geen bezwaar hebben en het de zorgverlening niet schaadt, of als het familielid onderdeel is van het cliëntensysteem.

Wanneer een familielid of partner van een werknemer appel doet op zorgverlening door GGZ WNB, dient voor die cliënt een andere afdeling, locatie of instelling gezocht te worden, dan wel in overleg met de leidinggevende naar een andere (tijdelijke) oplossing voor die medewerker gezocht te worden. Ook als een familierelatie ontstaat terwijl de cliënt in zorg is, zullen wederzijdse belangen overeenkomstig moeten worden afgewogen.

10 Kleding

Omdat GGZ WNB qua religie een neutrale identiteit heeft, dragen medewerkers ‘aan de voordeur’ (recepties, RDC’s, crisisdienst) geen herkenbare tekenen van beleden religie. Op andere afdelingen is op dat punt wel ruimte voor eigen invulling.

Medewerkers kunnen elkaar aanspreken op kleding en uiterlijk, op basis van algemene fatsoensnormen.

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	24
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		

BRONNEN EN VERWIJZINGEN

Richtlijn algemene gedragsregels en richtlijn voor hantering van (ongewenste) relaties (gedragscode Vrederust, 2000)

Regeling grensoverschrijdend gedrag (GGZ WNB, 2007)

Communicatieplan (GGZ WNB, 2003)

Behandelverantwoordelijkheid (GGZ WNB, 2003)

Praatpapier grensoverschrijdend gedrag (GGZ WNB, 2003)

Klachtenbehandeling cliënten – toelichting voor medewerkers (GGZ WNB, 2003)

Informatie- en privacystatuut (GGZ WNB, 2004)

Klachtenreglement medewerkers (GGZ WNB, 2005)

Zorgvisie (GGZ WNB, 2005)

Meerjarenbeleidsplan (GGZ WNB, 2006)

Klokkenluidersregeling (concept, GGZ WNB, april 2006)

Gedragscode voor medewerkers (GGZ Delfland, 2003)

Professioneel statuut ggz (GGZ Nederland, 2004)

De integere organisatie – het nut van een bedrijfscode (VNO-NCW, KPMG)

Zorgbrede Governancecode 2010 (BOZ, 2009)

Cd-rom: Gedragscode voor ondernemingen en organisaties (BZW)

<i>Bestandsnaam: Gedragscode</i>	<i>Versie: 1.1</i>	25
<i>Eigenaar: Raad van Bestuur</i>	<i>Datum: april 2010</i>	
<i>Documentbeheerder: Bestuurssecretaris</i>	<i>Revisiedatum: 31-03-2013</i>	
<i>Let op: dit is een onbeheerde kopie, het meest actuele document is steeds te vinden op Intranet.</i>		