



Gedragscode en Rechten van de Cliënt

Wij willen graag dat de cliënten aan wie Coöperatie Limburgse Zorgboeren zorg verleent, tevreden zijn. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. Coöperatie Limburgse Zorgboeren wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze site gezet, zodat deze bekend is bij onze cliënten, leden, medewerkers en samenwerkingspartners.

Alle medewerkers, cliënten, leden en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de organisatie. 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 direct leidinggevende.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het beschermen van de cliënt.
- Het beschermen van de werknemer.
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden.
- Het gezien worden als een goede werkgever.
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

- Integriteit
- Respect
- 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 WMCZ, CAO Zorg en welzijn, de Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

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

Gedragscode

Respect en gelijkwaardigheid, Coöperatie Limburgse Zorgboeren vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.





COÖPERATIE LIMBURGSE
ZORGBOEREN
Het natuurlijke alternatief voor iedereen

Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Coöperatie Limburgse Zorgboeren een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Coöperatie Limburgse Zorgboeren. Er is dan 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 ontslag (medewerker) of beëindiging van de zorgovereenkomst (cliënt).

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Coöperatie Limburgse Zorgboeren hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen 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 voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

Seksuele intimidatie

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

Belangenverstrengeling

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privé-belangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling 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 direct leidinggevende.
- Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek.





- Tijdens het onderzoek kan een medewerker op non-actief worden gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken.
- Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

Cliënten

Wanneer een medewerker van Coöperatie Limburgse Zorgboeren bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag 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 cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

Privacy

De bescherming van privacy van onze cliënten en medewerkers is zeer belangrijk. Het recht van privacy is een onderdeel van al onze overeenkomsten. De noodzakelijke gegevens uitwisseling wordt tot een minimum beperkt en is vervat in een privacy reglement, dat geldt voor de gehele organisatie.

Meer informatie over het privacyreglement is op de website www.limburgsezorgboeren.nl gepubliceerd.

Legitimatie

Medewerkers kunnen zich altijd legitimeren indien cliënten hierom vragen.

Medezeggenschap

De cliënt kan participeren in de cliëntenraad van CLZ. De cliëntenraad bevordert naar vermogen de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging voor cliënten, zodat cliënten zoveel mogelijk worden betrokken bij de gang van zaken in de eigen dagbestedingsomgeving, op de verschillende niveaus binnen CLZ.

Meer informatie over de cliëntenraad is op de website www.limburgsezorgboeren.nl gepubliceerd.

Afhankelijk van de omvang van de zorgboerderij is het ook mogelijk te participeren in een lokale cliëntenraad.

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 er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk na overleg met de leidinggevende de klacht te bespreken met de directeur van Coöperatie Limburgse Zorgboeren.

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 hun leidinggevende.





COÖPERATIE LIMBURGSE
ZORGBOEREN
Het natuurlijke alternatief voor iedereen

Procedures

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 klachtenprocedure is op de website: www.limburgsezorgboeren.nl gepubliceerd.

Coöperatie Limburgse Zorgboeren vindt het belangrijk transparant te zijn met inachtneming van het privacyreglement. Hoor- en wederhoor zullen altijd worden toegepast.

Met cliënten en hun relaties kunnen bepaalde gedragsregels worden afgesproken. En hoewel het goed hulpverlenerschap als uitgangspunt leidend is, behoudt Coöperatie Limburgse Zorgboeren zich het recht voor onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van medewerkers kan daarvoor als reden gelden. Het besluit om maatregelen te treffen wordt genomen door de directeur van Coöperatie Limburgse Zorgboeren. Van fysiek geweld, ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

Tot slot

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Coöperatie Limburgse Zorgboeren het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

Verdere gegevens zijn te vinden op onze website:

www.limburgsezorgboeren.nl

Roermond, 16-6-2021

