(T)huisregels
Welkom!

Bij Zorggroep Drenthe gaan we respectvol met elkaar om. Om ervoor te zorgen dat u zich in onze locatie prettig en veilig voelt gelden er enkele huisregels. Deze huisregels gelden voor een ieder die zich in onze locatie bevindt.

In de algemene ruimtes binnen deze locatie zijn voor uw en onze veiligheid camera's opgehangen.

- We gaan respectvol met elkaar om.
- Roken en dampen alleen op de aangewezen plekken.
- Veroorzaak geen overlast, vernieling, diefstal, dreigen of ander ongewenst gedrag.
- Ieders veiligheid staat voorop. Geef daarom gehoor aan de aanwijzingen van de hulpverleners.
- Veroorzaak geen overlast door alcohol en drugs.
- Er is toestemming vereist voor foto- en filmopnames.
- Respecteer de privacy van een ander.
- Huisdieren? Overleg eerst met onze medewerkers. Hulphonden zijn toegestaan.
- Collecteren, enquêteren, posters verspreiden alleen met toestemming.
- Houd u aan de hygiëneregels.
- Houd aan- en afritten en vluchtroutes vrij.
- Parkeren op eigen risico op de daarvoor bestemde plaatsen.

Versie april 2025

Zorg op jouw manier

Zorggroep Drenthe wonen welzijn zorg

Gedragscode

Zorggroep Drenthe

Functionaris	Verantwoordelijkheden	
Manager HR	Opstellen, wijzigen en beheer van het document	
HR adviseur	Signaleren ontwikkelingen in- en extern	
KB adviseur	Signaleren ontwikkelingen in- en extern	
Hoofd	Signaleren ontwikkelingen in- en extern	
Medewerkers	Handelen volgens beleid	
RvB	Vaststellen beleid	d.d. 06-05-2025
CCR	Instemming/Advies	d.d.
OR	Instemming/Advies	d.d. 22-07-2025

1. Aanleiding

Wij willen graag dat cliënten van Zorggroep Drenthe en de mensen om hen heen tevreden zijn over de geleverde zorg en dienstverlening. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

Alle medewerkers, cliënten 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.

2. Toepassingsgebied

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers (al dan niet in loondienst), stagiaires, vrijwilligers, cliënten/ bewoners en alle bij hen betrokken personen en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk. Bij indiensttreding wordt deze uitgereikt. Waar in de tekst “medewerker” staat, is dit ook van toepassing op stagiaires en vrijwilligers..

3. Doel

Het stellen van duidelijke richtlijnen en normen voor gewenst gedrag binnen de organisatie;

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

4. Missie, visie en kernwaarden

Zorggroep Drenthe 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. “Zorg op jo***uw*** manier” is niet voor niets onze slogan.

5. Uitgangspunten

Binnen Zorggroep Drenthe gaat een ieder **integer, waardig en respectvol** met elkaar om. We zijn open, begripvol en handelen met compassie. Wij staan in verbinding met elkaar en respecteren de eigenheid van eenieder.

De gewenste omgangsvormen worden besproken tijdens het teamoverleg, komen aan de orde in opleidingen en cursussen. Tijdens evaluatie- en Samen Leren gesprekken wordt bekeken of de gedragscode naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is.

In de algemene ruimte binnen onze locaties zijn voor eenieder veiligheid camera's opgehangen.

Er is veel mogelijk, 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).

6. Grenzen toelaatbaar gedrag

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Zorggroep Drenthe 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, leeftijd, 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 ervaring, is verboden.

Agressie en geweld

Alle vormen van agressie en geweld zijn ongewenst. Het gaat om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Pesten

Pesten wordt niet getolereerd. Pesten betreft alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere mensen gericht tegen een persoon of een groep mensen, die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element is de herhaling van dit gedrag. Door onevenwichtige krachtsverhoudingen (in hiërarchie, in fysieke of verbale vermogens) kan het slachtoffer zich niet verweren.

Belangenverstrengeling
Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen 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 -afvalstoffen dan wel eigendommen of afvalstoffen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Diefstal is een reden tot ontslag op staande voet, hoe gering de waarde van de goederen ook moge zijn. Er wordt ook aangifte gedaan bij de politie.

Begeleiden cliënt bij financiële handelingen
Het is medewerkers niet toegestaan een cliënt te helpen bij financiële handelingen of te helpen door de bankzaken te regelen of om dit aan de medewerker te verzoeken. Ook (vragen) geld (te) halen met het bankpasje van de cliënt is niet toegestaan.

Roken
Binnen Zorggroep Drenthe geldt een algeheel rookverbod in openbare ruimten. Dit betreft ook het roken van zg. e-sigaretten. Vanaf 1 januari 2027 geldt dit rookverbod voor de openbare ruimten in de gebouwen en de instellingsterreinen. Zorg ervoor dat jo***uw*** rookgedrag geen hinder of overlast geeft aan anderen.

Het is cliënten en hun bezoekers toegestaan om in hun privéruimte te roken. Cliënten en hun bezoekers mogen niet roken in aanwezigheid van medewerkers en dienen, als zij roken, hun woning/privéruimte, een half uur voor de komst van de medewerker te luchten. Een medewerker heeft recht op een rookvrije werkplek.

Medewerkers roken niet onder werktijd en niet in dienstkleding en mogen een half uur nadat zij (in hun vrije tijd) hebben gerookt geen direct clientcontact hebben.

Alcohol en drugs
Het is tijdens het werk verboden om verdovende middelen, zoals alcohol en drugs te gebruiken. Het is ook niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten indien de medewerker nog onder invloed is van verdovende middelen die voorafgaand aan het werk zijn ingenomen. Voor cliënten is drugsgebruik en overmatig alcoholgebruik in de openbare ruimte en op het instellingsterrein, niet toegestaan.

7. Overige gedragsregels

Verder geldt voor iedereen waarop deze gedragscode van toepassing is, de volgende gedragsregels:

- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de locatie of woning van een cliënt niet worden betreden.
- Er is toestemming vereist voor foto's en filmopnames van de persoon die afgebeeld wordt.

- Huisdieren van cliënten en bezoekers zijn toegestaan, in overleg en onder de voorwaarde dat de client/bezoeker hier zelf voor kan zorgen en het dier geen overlast geeft aan anderen. Hulphonden zijn toegestaan.
- Collecteren, enquêteren, posters verspreiden mag alleen met toestemming van het hoofd van de afdeling.
- Parkeren bij de locaties geschiedt op eigen risico op de daarvoor bestemde parkeerplaatsen.

Relaties

De relatie tussen medewerkers, stagiaires en leidinggevenden en cliënten, dient van strikt professionele aard te zijn. Het hebben van een familiaire band of relatie, tussen medewerkers/stagiaires die met elkaar samenwerken of tussen medewerker en leidinggevende, of medewerker en cliënt aan wie zorg wordt verleend vanuit het team van deze medewerker, is ongewenst. Als dit toch is ontstaan, dient dit met de leidinggevende te worden besproken, zodat een passende maatregel getroffen kan worden, zoals een overplaatsing.

Wanneer een medewerker van Zorggroep Drenthe 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.

8. Gedragsregels voor medewerkers

De volgende onderdelen van deze gedragscode hebben alleen betrekking op medewerkers (al dan niet in loondienst) en stagiaires:

Uiterlijke verzorging

Het dragen van sieraden (ringen, armbanden en polshorloges), opzichtige make-up en/of kunstnagels is niet toegestaan voor medewerkers die direct cliëntcontact hebben. Draag ook geen oorbellen, kettingen of piercings wanneer die in contact kunnen komen met de client. Voor een geurtje geldt dat dit heel verfrissend kan ruiken, maar gebruik geen zware parfum. Wij werken veel met zieke mensen die daar hinder van kunnen ondervinden. Denk ook aan het voorkomen van hinderlijke geuren door roken, eten en zweten.

Zie voor de hygiëneregels de werkinstructie Persoonlijke hygiëne medewerker.

Kleding

Tijdens het werk zijn er kledingvoorschriften waaraan medewerkers en stagiaires moeten voldoen. In algemene zin geldt:

- Je bent het visitekaartje van het bedrijf.
- Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.
- Dit houdt in dat je schone en niet versleten kleding draagt en representatief schoeisel.

- Zorg ervoor dat het lichaam voldoende bedekt is. Draag dus geen korte rokjes, mouwloze hemden, korte truitjes. Een rok of broek korter dan 5 centimeter boven de knie wordt als ongepast ervaren.
- Voor bepaalde functies is het dragen van bedrijfskleding verplicht en wordt deze in bruikleen gesteld. Hierop is het procedure bedrijfskleding van toepassing.

Geheimhouding

De medewerker die door zijn/haar functie/werkzaamheden kennis kan nemen van persoonsgegevens (zowel schriftelijk als mondeling) dient zich, op grond van de geheimhoudingsplicht, aan de volgende regels te houden:

1. Hij/zij neemt uitsluitend kennis van persoonsgegevens voor zover die voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden nodig zijn;
2. Hij/zij is niet gerechtigd om, zonder toestemming van de betrokkene, personalia, identificatiegegevens, financiële-, administratieve-, medische-, verpleegkundige- of zorginhoudelijke gegevens door te geven aan derden;
3. Hij/zij draagt er persoonlijk zorg voor dat gegevens niet in onbevoegde handen komen, verloren raken en/of uit onachtzaamheid openbaar worden;
4. Hij/zij stelt zich op de hoogte van de opgestelde regels voor de omgang met en de beveiliging van gegevens;
5. Hij/zij brengt zonder overleg of afstemming met de leidinggevende geen inhoudelijke wijzigingen aan en/of verwijdert geen gegevens, tenzij het onmiskenbaar foutieve administratieve gegevens betreft. In dat geval vermeldt hij/zij bij de correctie de datum en zijn/haar naam, initialen, functie en personeelsnummer;
6. Geheimhouding kan slechts worden verbroken op uitdrukkelijk verzoek of met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene;
7. Geheimhouding geldt niet wanneer het bekendmaken van die gegevens in het belang is van de betrokkene, wettelijk vereist is of noodzakelijk is voor het kunnen uitvoeren van de functie/werkzaamheden en het bieden van een goede zorgverlening.

Deze verplichting tot geheimhouding blijft tevens van toepassing nadat het dienstverband/ de stage/ detachering/uitzending is beëindigd.

ICT middelen en social media

Gebruik van mobiele telefoons, ICT middelen, internet, e-mail, social media en hulpmiddelen voor de toegang tot locaties

Zorggroep Drenthe stelt haar medewerkers telefoons, ICT-middelen en voorzieningen zoals computers met software daarop, internettoegang en e-mail ter beschikking voor het uitoefenen van hun functie. Deze zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijk gebruik en mogen niet worden aangewend voor persoonlijk gebruik.

Bij uitgifte van telefoon en ICT middelen wordt een bruikleenovereenkomst IT middelen opgesteld, met daarin de van toepassing zijnde voorwaarden en condities.

Ongewenst gebruik van ICT-middelen en (social) media kan grote hinder en schade opleveren. In de gedragscode informatieveiligheid staan de van toepassing zijnde richtlijnen voor verantwoord gebruik van de ICT-middelen en social media door de medewerker.

Onder werktijd mag het privégebruik van een mobiele telefoon de werkzaamheden niet (ver)storen.

9. klachtenprocedures

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.

Klachtenreglement cliënten

Zorggroep Drenthe streeft ernaar dat klachten zo 'dicht' mogelijk rondom de cliënt worden behandeld en opgelost. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en het vertrouwen van de ontevreden client te behouden of te herwinnen. Van klachten kan geleerd worden en kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen kan worden dat er in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Mocht een medewerker er zelf niet uitkomen dan kan hij/zij hulp en ondersteuning vragen aan zijn of haar leidinggevenden of bij de betreffende manager. Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden dan de client contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze kan ondersteuning bieden bij het oplossen van onvrede, herstellen van vertrouwen, informeren over de klachtenregeling en eventueel ondersteuning bieden bij het formuleren en opschalen van een klacht. Zie voor nadere informatie Klachtenreglement cliënten.

Klachtenregeling Medewerkers Ongewenst Gedrag

n het geval medewerkers onvrede ervaren over gedrag van anderen op wie deze gedragscode van toepassing is, dan kunnen zij deze onvrede bespreken met de persoon op wie dit betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende. Ook zou overleg met de bestuurder tot een adequate behandeling van de onvrede kunnen leiden. Daarnaast is het mogelijk, als de onvrede betrekking heeft op gedrag van een medewerker van Zorggroep Drenthe, de onvrede te bespreken met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen. Link naar contactinformatie Vertrouwenspersoon invoegen. Tot slot kan een medewerker een klacht indienen, welke behandeld zal worden conform de Klachtenregeling Medewerkers Ongewenst Gedrag.

10. Consequenties van het niet naleven van de gedragscode

Het niet naleven van de gedragscode kan ernstige gevolgen hebben voor zowel de medewerkers als de organisatie. Afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding kunnen disciplinaire maatregelen worden genomen, variërend van een officiële waarschuwing tot schorsing of ontslag. Daarnaast kan herhaaldelijk of ernstig wangedrag leiden tot juridische stappen. Het is van cruciaal belang dat alle medewerkers zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheden en zich houden aan de vastgestelde normen en waarden om een veilige en respectvolle omgeving voor onze bewoners te waarborgen.

Ook bewoners/cliënten en hun bezoekers dienen zich aan de gedragscode te houden. Bij overtreding van de gedragscode kunnen bewoners/cliënten en hun bezoekers worden aangesproken op hun gedrag en kunnen passende maatregelen worden genomen. Dit kan variëren van een waarschuwing tot, in ernstige gevallen, het beperken van bezoekrechten of zelfs het beëindigen van de zorgverleningsovereenkomst of het nemen

van juridische stappen. Het naleven van de gedragscode door iedereen is essentieel om een harmonieuze en veilige leefomgeving te behouden.

Het besluit om maatregelen te treffen wordt uitsluitend en alleen genomen door de Voorzitter van de Raad van Bestuur. Deze kan ten tijde van afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan zijn plaatsvervanger. Buiten kantooruren is de calamiteitendienst bevoegd om tijdelijke maatregelen te treffen, als de situatie daarom vraagt.

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

11. 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 Zorggroep Drenthe 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.

12. Te gebruiken hulpmiddelen

- (T)huisregels
- Contactgegevens klachtencommissie ongewenst gedrag
- Gedragscode informatieveiligheid
- Klachtenreglement cliënten
- Klachtenregeling Medewerkers Ongewenst Gedrag
- Persoonlijke hygiëne medewerker
- Procedure bedrijfskleding
- Samen vitaler ongewenst gedrag

13. Van toepassing zijnde wet- en regelgeving

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen en (internationale) richtlijnen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de CAO-VVT, de Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

14. Risico’s

Deze gedragscode bevat veel gedragsnormen, maar is niet uitputtend.

Nieuwe maatschappelijke, technologische en organisatorische ontwikkelingen kunnen leiden tot nieuwe vormen van (grensoverschrijdend) gedrag. Daarom is het van belang deze gedragscode periodiek te evalueren en te actualiseren en bij nieuwe risico’s op ongewenst gedrag of nieuwe verschijningsvormen daarvan, te handelen in de geest van deze gedragscode.

Het is van belang dat de inhoud van de gedragscode toegankelijk en bekent is bij de mensen op wie deze van toepassing is. Voor bezoekers en toeleveranciers zal deze informatie samengevat worden aangeboden, via een poster met de huisregels op de woonzorglocaties om het risico te verkleinen dat zij hier geen kennis van (kunnen) nemen