

Zo gaan we met elkaar om

Gedragscode



De dialoog als basis voor iedereen

Missie

Cello ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking om zich – in hun eigen leefomgeving – als uniek mens te ontplooiën. Hun eigen leven te leiden, zoals zij dat het liefst willen. Het is onze ambitie om samen met maatschappelijke organisaties en ondernemingen van onze regio een inclusieve samenleving te maken.

Het doel dat we als Cello willen bereiken, staat in onze missie. In ons Mensbeeld beschrijven we hoe we naar de mens en dus naar elkaar¹ kijken. Ons Mensbeeld geeft richting aan het gedrag dat we van elkaar (mogen) verwachten en dat bijdraagt aan een veilige en prettige leef- en werkomgeving waarin iedereen tot zijn recht kan komen.

Unieke identiteit

Er is niemand zoals jij en dat unieke willen we met elkaar ontdekken en beschermen.

Relatie

In relatie met anderen vormen wij onze identiteit en ontdekken we wat er werkelijk toe doet.

Verbondenheid

Het is belangrijk dat we ergens bij horen en ons verbonden voelen.

Waardigheid

Iedereen is van waarde. Elk mens is daarmee volwaardig en gelijkwaardig aan ieder ander mens.

Mensbeeld

Hoe kijken we naar de mens?



Minder regels, meer dialoog

Om onze missie mogelijk te maken, verwachten we van iedereen gedrag dat hieraan bijdraagt. Met een gedragscode maken we dat duidelijk.

We realiseren ons dat vastomlijnde regels duidelijkheid en zekerheid (kunnen) geven. Om recht te doen aan het unieke van elke situatie, zoeken we tegelijkertijd naar een goede balans tussen regels en ruimte voor dialoog. We willen daarom niet méér vastleggen dan nodig is en de gedragscode is daarmee geen lijst van alleen voorschriften.

Waar mogelijk kiezen we dan ook voor de dialoog als instrument om met elkaar 'het goede' te vinden. We geloven namelijk dat echte betrokkenheid bij wat we belangrijk vinden, ontstaat door het creëren van een sfeer waarin we met elkaar kunnen praten. Om zo samen, binnen kaders, de beste oplossingen te vinden. Dat kan alleen op basis van vertrouwen. Op die manier bouwen we samen aan een zorgzame en integere organisatie.

Onderdelen van onze gedragscode

Onze gedragscode bestaat uit twee onderdelen:

- algemene omgangsvormen die altijd en voor iedereen gelden;
- aanvullende richtlijnen en regels voor medewerkers en vrijwilligers.

Dialogo of gesprek?

In de gedragscode gebruiken we bewust het woord 'dialoog'. Het lijkt misschien makkelijker om 'gesprek' te zeggen, maar deze woorden betekenen iets anders.

Bij een gesprek praten en luisteren mensen vooral vanuit hun eigen standpunt. Bij een dialoog gaat het verder: deelnemers proberen elkaar écht te begrijpen. Ze oordelen niet meteen, hebben respect voor elkaar en zijn nieuwsgierig naar elkaars ideeën en ervaringen.

In een dialoog gaat het niet om gelijk krijgen, maar om samen nieuwe inzichten te ontdekken. Dit zorgt voor meer begrip, verbondenheid en duidelijkheid. Een dialoog bevat altijd een gesprek, maar niet elk gesprek is een dialoog.

1. Cliënten, hun verwanten en netwerk, medewerkers en Personeel Niet in Loondienst (PNIL), vrijwilligers, leerlingen en stagiairs.

Algemene omgangsvormen: altijd en voor iedereen!

We zorgen samen voor een open en veilige cultuur en stellen iedereen in de gelegenheid om binnen de eigen mogelijkheden mee te doen. Hierbij passen algemene omgangsvormen. Vanzelfsprekend houdt iedereen (binnen én buiten Cello) zich aan de wet zoals we die in Nederland kennen. De wetgeving zelf is echter niet opgenomen in deze gedragscode.

Met iedereen bedoelen we cliënten, hun verwanten en netwerk, medewerkers, vrijwilligers, leerlingen, stagiairs en Personeel Niet in Loondienst (PNIL).

Maak gedrag bespreekbaar

We werken graag samen vanuit een betrokken, open en nieuwsgierige houding. Daarbij hoort ook vertrouwen. Het voeren van de dialoog is de manier die we bij Cello gebruiken om binnen de grenzen van de gedragscode te blijven. Het is en blijft belangrijk om vragen en dilemma's met elkaar te delen en te bespreken.

Voor iedereen geldt dan ook dat wanneer je iets niet prettig vindt in het gedrag van de ander, het belangrijk is dit mét de ander te bespreken. Spreek hierbij de ander aan op het gedrag en niet op de persoon (uiterlijk, persoonlijke achtergrond, etc.).

Twijfel je hoe dit te bespreken of lukt het niet (voldoende) om gedrag bespreekbaar te maken, vraag dan hulp. Dit kan bij een begeleider of je contactpersoon binnen Cello, een collega, leidinggevende, een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. Zij helpen graag!

- Ik ga respectvol om met de ander. Dit betekent dat ik:
 - ieders eigenheid accepteer;
 - niet pest, discrimineer of iemand (seksueel) intimideer;
 - geen verbaal of fysiek geweld gebruik;
 - de persoonlijke ruimte, privacy en grenzen van de ander respecteer;

- ongevraagd en zonder toestemming geen persoonlijke informatie over een ander deel op social media;
- niet ongevraagd aan eigendommen van de ander kom;
- voorzichtig omga met spullen die niet van mij zijn. Dat geldt ook voor de spullen van Cello.
- Ik weet dat Cello ongewenst gedrag, waaronder agressie en geweld, niet accepteert en dat dit gedrag consequenties kan hebben. Ik mag van Cello verwachten dat signalen over dit gedrag serieus worden onderzocht en/of worden opgepakt.
- Ik maak ongewenst gedrag in welke vorm dan ook bespreekbaar. Ik geef aan wanneer ik me onveilig voel of wanneer ik ongewenst gedrag of een 'niet-pluis gevoel' ervaar of bij anderen zie.
 - Ik geef het aan bij mijn begeleiders, leidinggevende of andere contactpersoon, vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris wanneer ik me onveilig voel.
- Ik ben open over mijn zorgen, twijfels en dilemma's. Hierbij ben ik, binnen mijn mogelijkheden, ook bereid om naar mezelf te kijken.
- Ieder mens maakt fouten en dat geldt ook voor mij. Fouten bespreken we met elkaar zodat we hiervan kunnen leren.

Belangrijke aanvullende documenten

Afhankelijk van iemands rol zijn, naast de hierboven beschreven algemene omgangsvormen die altijd en voor iedereen gelden, aanvullende documenten van kracht:

- Ontvang je zorg van Cello, dan gelden de algemene voorwaarden;
- Verricht je werkzaamheden² voor Cello, dan gelden naast de basishouding uit ons Mensbeeld aanvullende richtlijnen en regels (zie pagina 4);
- Met onze (vaste) leveranciers kunnen we een specifieke overeenkomst sluiten.

2. Dit geldt voor alle medewerkers en Personeel Niet in Loondienst (PNIL) en ook voor alle vrijwilligers van Cello, leerlingen en stagiairs. Samenvattend: iedereen met een overeenkomst van opdracht, arbeids- en/of vrijwilligersovereenkomst.

Aanvullende richtlijnen en regels voor medewerkers en vrijwilligers³

Basishouding, richtlijnen en regels

Als medewerker, vrijwilliger, leerling of stagiair heb je naast de hierboven beschreven algemene omgangsvormen te maken met onze basishouding en een aantal aanvullende richtlijnen en regels. Deze set vormt de voorwaarden en 'het speelveld' waarbinnen we met elkaar zorgen voor zo prettig en veilig mogelijke werkomstandigheden.

Basishouding

Om onze missie te bereiken met daarbij ons Mensbeeld als uitgangspunt, vragen we van alle Cello medewerkers en vrijwilligers dezelfde basishouding.

3. Dit betreft medewerkers en Personeel Niet in Loondienst (PNIL), vrijwilligers, leerlingen en stagiairs. Samenvattend: iedereen met een overeenkomst van opdracht, arbeids- en/of vrijwilligersovereenkomst.

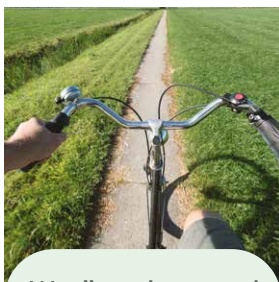
Basishouding

Wat vraagt dat van ons?



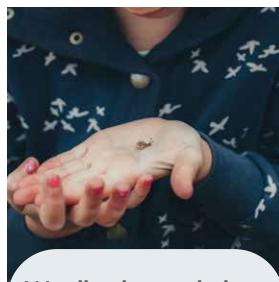
We zijn betrouwbaar

We willen 'goed doen' voor de ander en nemen de verantwoordelijkheid om deze persoonlijke motivatie om te zetten in professioneel handelen. Ook als het ingewikkeld wordt, laten we elkaar niet vallen. We kunnen op elkaar rekenen.



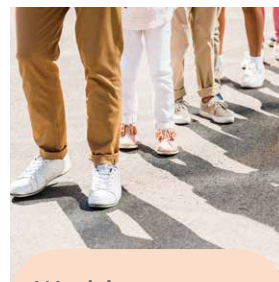
We zijn ondernemend

We willen altijd vooruit en zien wat wél kan. We zijn ondernemend en durven te experimenteren en nieuwe paden te betreden.



We zijn nieuwsgierig

We hebben de wil om elkaar te begrijpen en blijven nieuwsgierig naar nieuwe manieren om bij te dragen aan ieders kwaliteit van leven. Dit vraagt om zelfreflectie, waarbij we ruimte in onszelf creëren om zonder vooronderstellingen en 'vrij' te kunnen kijken naar de ander.



We sluiten aan

We geven steeds samen en in dialoog betekenis aan het leven en sluiten aan bij de behoeften en wensen van de mensen die een beroep op ons doen.

Aanvullende richtlijnen en regels

Hieronder beschrijven we voor iedereen die werkzaamheden voor Cello verricht aanvullende richtlijnen en regels. Daar waar werk staat, bedoelen we ook vrijwilligerswerk. Wanneer in de formulering nadrukkelijk **medewerker** is vermeld, geldt de passage alleen voor medewerkers.

Professioneel gedrag

- Ik laat professioneel (vakkundig en bekwaam) gedrag zien dat hoort bij mijn functie als medewerker of vrijwilliger. Hierbij ben ik me ervan bewust dat ik voor Cello werk. Dit geldt voor mijn (dagelijkse) werk, maar ook wat ik buiten het werk en op sociale media deel met cliënten, verwanten, collega's of derden. Ook de applicaties, elektronische apparatuur en het internet van Cello gebruik ik op een professionele manier.

Relaties met cliënten

- Ik ga geen liefdesrelatie, relaties met seksuele of romantische lading aan met cliënten.
- Ik weet dat het aangaan van een seksuele relatie met een cliënt of het uitvoeren van seksuele handelingen altijd verboden is en bovendien strafbaar.



- Ik ben mij ervan bewust dat het aangaan van een vriendschappelijke relatie met cliënten en/of hun netwerk (privé contact, sociale media) van invloed kan zijn op mijn professionaliteit. Ik maak dit bespreekbaar.

Privacy en geheimhouding

- Ik ga zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie van Cello, cliënten, verwanten, wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en externe relaties. Ik ben me bewust van mijn geheimhoudingsplicht en houd me aan de wet- en regelgeving over (het delen van) vertrouwelijke en persoonlijke informatie hierover.
- Wanneer ik signaleer dat er iets mis is gegaan in de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens van mijzelf, cliënten of collega's, dan meld ik dit datalek direct.

Privérelaties op het werk

- De zorgverlening en/of samenwerking met collega's, mag nooit schade ondervinden van privérelaties.
 - Wanneer ik een (intieme) relatie heb met een collega, bespreek ik dit tijdig met mijn leidinggevende.
 - In gesprek met mijn leidinggevende bekijken we wat nodig is voor het behouden van een professionele, prettige en veilige werkomgeving.
 - Ik weet dat een overplaatsing naar een ander team of locatie tot de mogelijkheden kan behoren.

Alcohol en drugs

- Ik weet dat Cello het gebruik van alcohol en drugs voor en tijdens mijn werk niet accepteert en ik handel hiernaar. Dat betekent dat ik onder werktijd niet onder invloed ben van alcohol en/of drugs. Ook neem ik geen alcohol en/of drugs mee naar mijn werk.

Nevenwerkzaamheden

- Als **medewerker** weet ik dat ik nevenwerkzaamheden of -functies mag uitvoeren. Wanneer nevenwerkzaamheden of -functies de belangen van mijn functie of van Cello kunnen raken, bespreek ik dit vooraf met mijn leidinggevende. Hiervan is sprake wanneer:
 - De nevenwerkzaamheid of -functie veel tijd of energie kost, waardoor mijn werk bij Cello er (mogelijk) onder lijdt.
 - Ik door mijn werk of functie bij Cello de nevenwerkzaamheden of -functie verkregen heb.



- De nevenwerkzaamheid of -functie te maken heeft met dezelfde personen, organisaties of cliënten als in mijn functie bij Cello.
- Ik bij mijn nevenwerkzaamheden of -functie gebruik maak van of voordeel heb van kennis en vaardigheden die ik in mijn functie bij Cello heb opgedaan.
- Als **medewerker** benader ik na afloop van mijn dienstverband bij Cello geen cliënten van Cello om diensten (vergelijkbaar met wat ik deed bij Cello of andere diensten) aan te bieden.

Cadeaus, giften en leningen

- Ik weet dat Cello wil voorkomen dat cadeaus en giften (in geld of natura) worden gezien als een tegenprestatie voor geleverde of te leveren diensten. Ik stel mezelf de vraag of het cadeau werkgerelateerd en niet te duur is. Ik ben daarom terughoudend in het aannemen en geven van cadeaus en giften. Ik geef en accepteer deze alleen als ze een symbolische waarde van dank vertegenwoordigen.
 - Richtlijn: cadeaus en giften met een waarde boven de € 50,- neem ik nooit aan en een cadeau of gift boven de € 25,- meld ik bij mijn leidinggevende.
- Ik weet dat ik geen financiële transacties of leningen aan mag gaan met cliënten.

Duurzame inzetbaarheid

- Als **medewerker** ben ik medeverantwoordelijk voor mijn (psychische) gezondheid en neem hierin zelf de regie. Wanneer er (privé of op werk) iets speelt dat van invloed is op het uitvoeren van mijn werkzaamheden, dan maak ik dat bespreekbaar zodat we samen kunnen zoeken naar eventuele oplossingen.
- In geval van verzuim, werk ik actief mee aan mijn herstel en re-integratie.

Kleding

- Ik draag tijdens mijn werk 'gepaste,' schone en representatieve kleding.
 - Wat passend is, kan per situatie verschillend zijn. Ga daarover met elkaar in gesprek en volg altijd de richtlijnen voor hygiënisch werken.

Tot slot

We zijn betrouwbaar en nemen allemaal verantwoordelijkheid voor ons professioneel handelen. Wanneer het handelen van een medewerker of vrijwilliger een negatieve invloed heeft op het leef- en werkklimaat van Cello, voeren we hierover het gesprek. Het niet handelen volgens de gedragscode kan consequenties hebben. Ook op deze manier laten we zien dat we betrouwbaar zijn.

Extra informatie bij de gedragscode

Hieronder vermelden we extra informatie bij onze gedragscode. Met 'onze website' bedoelen we de website van Cello: www.cello-zorg.nl. Werkt een link niet? Ga rechtstreeks naar de website en gebruik de zoekbalk. CelloNet is ons intranet, alleen toegankelijk voor medewerkers van Cello.

Contactgegevens klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon cliënten

Op onze website staat de [actuele contactinformatie over klachtenfunctionarissen en cliënten-vertrouwenspersonen](#).

.....

Contactgegevens vertrouwenspersoon en nazorg voor medewerkers

- [Actuele contactinformatie over vertrouwenspersonen](#).
 - Informatie over [nazorg](#) na een ingrijpende gebeurtenis.
-

Informatie over privacy

- Op onze website staat informatie over onze [privacyverklaring](#) en [het opnemen van gesprekken door cliënten en verwanten](#).
 - Medewerkers hebben een belangrijke rol als het om privacy gaat. Op CelloNet is de [informatie over de privacy-afspraken](#) die we binnen Cello hebben, waaronder het melden van een datalek, te vinden.
-

Aangiftebeleid en meldcode

Bij Cello hebben we beleid over het doen van aangifte bij een (mogelijk) strafbaar feit. Ook is de landelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. Meer informatie over deze onderwerpen staat op [onze website](#).

.....

Klokkenluidersregeling

Binnen Cello kennen we voor medewerkers, vrijwilligers en Personeel Niet in Loondienst een klokkenluidersregeling. Deze is beschikbaar via [onze website](#).

.....

Tips voor het voeren van de dialoog

Het voeren van een goede dialoog helpt om elkaar beter te begrijpen. Hier vind je enkele tips om open en respectvol met elkaar in gesprek te gaan:

- [vijf regels van een goede dialoog](#).
 - [informatie over Luisteren, Samenvatten en Doorvragen \(LSD\)](#); LSD is een hulpmiddel in de communicatie.
-

Cello

De Ring 14, 5261 LM Vught
Postbus 231, 5260 AE Vught
088 345 10 00
www.cello-zorg.nl