

## Gedragscode

Deze gedragscode is opgesteld ten einde een document te hebben waarin de Kap als organisatie omschrijft wat zij als geldende norm hanteert in de omgangsvorm met haar medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, mantelzorgers, hulpvragers en samenwerkingspartners. Dit geldt voor de relatie tussen de organisatie en genoemde personen als ook voor relaties tussen de genoemde personen onderling.

Uitgangspunten voor het omgaan met elkaar zijn respect, gelijkwaardigheid en integriteit. Deze gedragscode wordt gehanteerd om enerzijds te laten zien waar de Kap als organisatie voor staat en anderzijds om alle bovengenoemde personen te beschermen. Daarnaast heeft het tot doel om iedere vorm van discriminatie, intimidatie of ander grensoverschrijdend gedrag te bestrijden.

### Reikwijdte van de gedragscode

De gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, mantelzorgers, hulpvragers en samenwerkingspartners die bij de Kap in dienst zijn, met de Kap samenwerken dan wel bij de Kap staan ingeschreven. De gedragscode is voor iedereen inzichtelijk:

- Medewerkers krijgen de gedragscode bij indiensttreding uitgereikt.
- Deze gedragscode maakt onderdeel uit van de vrijwilligers- en stagiairesovereenkomst. De vrijwilliger/stagiaire wordt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met de Kap, gewezen op deze gedragscode. Met de ondertekening van deze overeenkomst verklaart de vrijwilliger/stagiaire kennis genomen te hebben van de gedragscode, deze te onderschrijven en hiernaar te handelen.  
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 medewerker.
- De gedragscode staat gepubliceerd op de website en is voor een ieder inzichtelijk. Hulpvragers en mantelzorgers worden hier, bij aanmelding, op gewezen.

*NB: Waar verder in de tekst vrijwilliger staat kan ook stagiaire worden gelezen.*

### Omstandigheden

Naast de directeur is er een kleine groep betaalde medewerkers die direct of indirect begeleiding en ondersteuning bieden aan vrijwilligers en mantelzorgers of een ondersteunende functie binnen de organisatie hebben. Daarnaast wordt er soms met externe partijen samengewerkt.

Mantelzorgers en hulpvragers kunnen zich bij de Kap laten inschrijven en ontvangen passende informatie, hulp en ondersteuning van vrijwilligers en/of medewerkers.

De vrijwilligers van de Kap bieden hulp van praktische aard of in de vorm van sociale ondersteuning aan mensen in de thuissituatie. Het gaat om zorg en ondersteuning waarvoor niet altijd een beroep gedaan kan worden op de formele (betaalde) zorg of het sociale netwerk. Voor de ondersteuning wordt uitgegaan van de eigen mogelijkheden van de mens.

Een klein deel vrijwilligers van de Kap zijn actief bij het ondersteunen van andere vrijwilligers of zijn werkzaam bij de afdeling Mantelzorg. Hierbij kan zowel sprake zijn van individuele ondersteuning als van ondersteuning in groepsverband.

## Kwetsbaarheid

Vanuit een gezagsverhouding medewerker vs. vrijwilliger (maar in mindere mate ook hulpvrager of mantelzorgers) kan er sprake zijn van een kwetsbare positie.

De bovenstaande omschreven omstandigheden waarin vrijwilligers werkzaam zijn bij hulpvragers of mantelzorgers thuis maakt alle partijen mogelijk kwetsbaar voor intimidatie, discriminatie of een andere vorm van grensoverschrijdend gedrag.

Hulpvragers en mantelzorgers verkeren min of meer in een 'afhankelijke' positie van de vrijwilliger wat hen kwetsbaar maakt. Daarnaast speelt een groot deel van het contact zich af achter de voordeur wat een beschermde omgeving is met weinig sociale controle. Hierdoor kan die kwetsbare positie gefaciliteerd worden. Daarentegen geldt dit andersom ook voor vrijwilligers. Zij zijn te gast bij de hulpvrager of mantelzorger die vanuit zijn/haar veilige thuisomgeving de vrijwilliger bloot kan stellen aan grensoverschrijdend gedrag.

## Richtlijnen

Om onduidelijkheden en misverstanden te voorkomen geven onderstaande richtlijnen aan wat wel en niet toelaatbaar (gedrag) is.

### Omgang

#### *Algemeen:*

Eenieder bejegt de ander met respect voor eigenheid en gelijkwaardigheid.

#### *Groepsverband:*

De begeleider of verantwoordelijke creëert een open en veilige sfeer waarbij het vertrouwen gewaarborgd is.

#### *Thuisituatie:*

De thuisomgeving is een 'veilige haven'. Het is de plek waar hulpvrager of mantelzorger de controle heeft. Waar diegene zich kan terugtrekken en waar hij/zij zich vrij voelt en zichzelf kan zijn.

Het betreden van deze omgeving door een medewerker of vrijwilliger vraagt van hem/haar een respectvolle houding en daarbij passend gedrag (Je houdt je aan gemaakte afspraken en respecteert de geldende regels). Dit vormt de basis voor de uiteindelijke ondersteuning van de hulpvrager of mantelzorger.

#### *Zakelijk:*

Medewerkers en vrijwilligers stellen zich professioneel en zakelijk op en houden privé en (vrijwilligers)werk gescheiden.

### Geheimhouding

Eenieder heeft de plicht tot geheimhouding jegens derden, tenzij de persoon in kwestie hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven, van alles waarvan hij/zij redelijkerwijs kan begrijpen dat dit tijdens de uitoefening van zijn taken in vertrouwen is meegedeeld. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet bij de beëindiging van het dienstverband.

Voor medewerkers geldt het beroepsgeheim, zie arbeidscontract.

Voor vrijwilligers verwijzen we naar artikel 14 van de vrijwilligersovereenkomst.

### Discriminatie

Iedere vorm van discriminatie is verboden. Er mag op geen enkele wijze onderscheid of uitsluiting plaatsvinden op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke andere grond ook.

### Intimidatie

Iedere vorm van intimidatie is ongeoorloofd. Hieronder vallen zaken als schelden, grof taalgebruik, schreeuwen, lichamelijke uitingen zoals in de weg gaan staan of een dreigende houding aannemen, achtervolgen, bedreigen, lastigvallen (bijv. voortdurend iemand bellen, appen of mailen)

### Seksuele intimidatie

Iedere vorm van ongewenste seksuele benadering of seksueel getinte aandacht fysiek, verbaal als non-verbaal is verboden. Seksueel getinte aandacht, op welke manier dan ook, relaties of seksuele handelingen met jongeren onder de 18 jaar zijn op geen enkele wijze geoorloofd en zullen worden beschouwd als seksueel misbruik. Wanneer er een serieuze verdenking bestaat van enige vorm van seksueel misbruik zal aangifte bij de politie volgen.

### Diefstal en vernieling

In geval van diefstal of opzettelijke vernieling van bedrijfseigendommen of eigendommen van medewerkers, vrijwilligers, hulpvragers, mantelzorgers of andere personen die op dat moment onder de verantwoordelijkheid van de Kap vallen, dient er melding te worden gedaan bij de verantwoordelijke medewerker of diens leidinggevende. Er kan tegen de betreffende persoon aangifte worden gedaan.

### Gebruik van alcohol en/of middelen met een stimulerende, verdovende of hallucinerende werking

Het gebruik van alcohol en/of andere middelen met een stimulerende, verdovende of hallucinerende werking tijdens de uitvoering van werkzaamheden uit hoofde van de Kap is niet toegestaan; evenmin het onder invloed zijn van deze middelen.

Uitzondering op het gebruik van alcohol kunnen georganiseerde (feestelijke) bijeenkomsten zijn waarbij er geen sprake is van een hulpverlenend karakter. Zoals de Dankjewel bijeenkomst een opening, jubileum e.d.

### Signalering

Vrijwilligers die gedrag of situaties signaleren die duiden op seksueel misbruik, mishandeling, of huiselijk geweld zijn verplicht hiervan melding te maken bij de betreffende beroepscoördinator. Beroepscoördinatoren zullen deze meldingen opvolgen.

### Wederzijds respect

De medewerker/vrijwilliger mag verwachten dat ook de hulpvrager of mantelzorger hem/haar respectvol bejegt en geen ongewenst gedrag vertoont. In het geval een medewerker of vrijwilliger door een hulpvrager of mantelzorger geconfronteerd wordt met enige vorm van intimidatie, discriminatie, geweld of andere vorm van ongeoorloofd gedrag zal, na hoor en wederhoor, beoordeeld worden of en welke maatregelen er worden genomen. De beoordeling kan door een medewerker, directie en/of klachtenfunctionaris worden gedaan. In afwachting van een besluit zal de hulpverlening worden opgeschort. In uiterste gevallen kan de relatie tussen deze persoon en de Kap onmiddellijk worden ontbonden. Indien noodzakelijk zal er aangifte worden gedaan.

### Toestemming minderjarigen

In geval een medewerker/vrijwilliger, de hulpvrager/mantelzorger met een leeftijd onder de 18 jaar wil vervoeren of laten deelnemen aan een activiteit zal deze te allen tijde de wettelijk vertegenwoordiger om toestemming moeten vragen.

### Privacy

Er dient te allen tijde, aan de persoon in kwestie, toestemming te worden gevraagd voor het maken van beeldmateriaal (foto/video) en het gebruik hiervan. In geval dit minderjarigen betreft dient de wettelijke vertegenwoordiger hier toestemming voor te geven.

### Giften

Geldelijke bijdragen of schenkingen aan vrijwilligers of medewerkers worden gemeld bij de directie en worden geacht geschonken te zijn aan de Stichting Vrienden van de Kap.

### Belangenverstrengeling

Handelingen die op enigerlei wijze belangenverstrengeling, zowel privé als zakelijk, kunnen veroorzaken dienen te worden vermeden.

### Tot slot

In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van eenieder in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in overleg te treden met diens verantwoordelijke.

### Klachtenbehandeling en vertrouwenspersoon intern en extern

Medewerkers, vrijwilligers, hulpvragers en mantelzorgers of diens persoonlijke vertegenwoordigers kunnen een eventuele vragen en klacht bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan dit worden besproken met diens verantwoordelijke. Deze zal er naar streven vragen te beantwoorden en klachten naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk de klacht te bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Heb je te maken met ongewenste omgangsvormen? Krijg je signalen over geweld, ontspoord gedrag of intimidatie van een hulpvrager of vrijwilliger? Maak je je zorgen en/of heb je vermoeden over andere misstanden? Vrijwilligers en medewerkers van de Kap kunnen dan terecht bij een vertrouwenspersoon.

Op de website staan de contactgegevens van de vertrouwenspersonen en klachtenfunctionaris vermeld en is een klachtenformulier beschikbaar.

### Naleving

Iedereen is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor een goede naleving van deze gedragscode. De medewerker en directie zien toe op naleving van de gedragscode door respectievelijk vrijwilligers en medewerkers. Het naleven van de gedragscode maakt deel uit van de evaluatiegesprekken met vrijwilligers en functioneringsgesprekken met medewerkers.

Overtreding van de gedragscode, door eenieder, kan leiden tot een klachtenprocedure en kan disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben.

Dit document laat de normen en waarden zien die de Kap hanteert met het oog op de veiligheid van medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, mantelzorgers, hulpvragers en relaties.

Eenieder die zich namens de Kap wil inzetten met respect, gelijkwaardigheid en integriteit als uitgangspunt begrijpt dat hieraan slechts in uitzonderlijke situaties gerefereerd hoeft te worden.

Met elkaar, voor elkaar.