

Gedragcode MEE Rotterdam Rijnmond

Datum	februari 2011, herziene uitgave december 2021
Doelstelling	De gedragscode van MEE Rotterdam Rijnmond beschrijft de visie van MEE Rotterdam Rijnmond op het werkgedrag van medewerkers in relatie tot cliënten en collega's. De code is eveneens van toepassing op alle andere personen die voor MEE Rotterdam Rijnmond diensten verrichten of taken vervullen (Raad van Toezicht, vrijwilligers). De Gedragscode is een richtlijn waarvan MEE Rotterdam Rijnmond zich, binnen een sfeer van openheid en vertrouwen, bewust wil blijven.

1. Inleiding

Waarom deze gedragscode?

MEE Rotterdam Rijnmond wil een professionele, laagdrempelige organisatie zijn, die de positie en de regie (empowerment) van mensen met een beperking in de regio Rotterdam Rijnmond versterkt. Dit komt tot uitdrukking in onze missie, visie, filosofie en onze kernwaarden:

Missie

Meedoen mogelijk maken.

Het bestaansrecht van MEE Rotterdam Rijnmond is het meedoen van mensen met een beperking mogelijk maken. Dit doen wij door onze kennis en expertise over alle facetten van mensen met een beperking. Met onze brede blik en ervaring staan we naast mensen met een beperking zodat iedereen kan meedoen.

Visie

Participeren is de basis voor inclusie.

MEE Rotterdam Rijnmond staat midden in de samenleving waar mensen met een beperking actief aan deelnemen. Wij streven naar een inclusieve samenleving die toegankelijk is voor iedereen.

Kernwaarden

Deskundig, daadkrachtig & verbindend.

MEE Rotterdam Rijnmond heeft medewerkers die deskundig en daadkrachtig zijn en verbinding aangaan. Deskundig in het realiseren van zelfregie, daadkrachtig in het realiseren van maatwerk en verbindend met oog voor ieders belang.

Filosofie

Zelfregie is de basis van ons werk - Maatwerk door expertise maakt meedoen mogelijk.

Bij MEE Rotterdam Rijnmond zijn mensen met een beperking het uitgangspunt. Om mensen met een lichamelijke, visuele, auditieve, verstandelijke beperking, niet aangeboren hersenletsel of autisme en hun vragen te bedienen is zelfregie de basis van ons werk. Wij ondersteunen mensen met een beperking om zelf oplossingen te vinden en hierin zelf keuzes te maken. Wij zijn ervan overtuigd dat maatwerk nodig is om voor mensen verschillende beperking in alle leeftijden het meedoen te versterken. Dit doen wij als MEE experts. Onze kennis en expertise is terug te zien in de MEE werkwijze en een pallet aan methodieken die zelfregie versterken en meedoen mogelijk maken.

Voor wie?

Deze gedragscode geldt voor alle werknemers, gedetacheerden, bestuurders, vrijwilligers en stagiairs die hun werkzaamheden voor MEE Rotterdam Rijnmond verrichten, hierna te noemen "medewerkers". Wij verwachten van hen dat zij hun gedrag spiegelen en toetsen aan deze gedragscode.

Reikwijdte van de Gedragscode

De gedragscode richt zich op het formuleren van uitgangspunten voor het gedrag van MEE-medewerkers in:

- de omgang met cliënten en hun vertegenwoordigers.
- de omgang tussen elkaar.

De gedragscode is daarmee:

aanvullend op de arbeidscontracten, de diverse regelingen en procedures die MEE Rotterdam Rijnmond hanteert ten behoeve van de dienstverlening aan cliënten, aan klanten en aan elkaar en op bestaande beroepscodes voor diverse beroepsgroepen

leidend voor wat betreft eventueel aan de regelingen en procedures gekoppelde gedragsvoorschriften.

Gebruik

De gedragscode is geen statisch instrument. Wij gebruiken de gedragscode in onze organisatie als toetsingskader voor ons handelen in bijvoorbeeld werkoverleggen, individuele overleggen, functionerings- en beoordelings- gesprekken en in overleg met cliënten-, patiënten- en ouderorganisaties. Het houdt ons handelen tegen het licht en biedt een kader in het werken met de cliënt. In alle gevallen waarin de medewerker meent dat deze code onvoldoende houvast biedt, pleegt hij overleg met de leidinggevende.

Elke drie jaar evalueren we en stellen we eventueel de inhoud van de gedragscode bij waarna het wordt vastgesteld volgens de voor ons documentbeheer afgesproken procedure.

2. Algemeen:

- 2.1 Alle medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht. Zij zijn op de hoogte van de gedragscode en hebben hiervan een exemplaar in hun bezit. Nieuwe medewerkers ontvangen een exemplaar van de gedragscode bij indiensttreding. Bovendien is de gedragscode opgenomen op de internetsite van MEE Rotterdam Rijnmond. Via het ondertekenen van de arbeids-, resp. stage-, resp. vrijwilligers- of detacherings-overeenkomst stemmen medewerkers met de gedragscode in.
- 2.2 Alle medewerkers nemen in het contact met cliënten zorgvuldigheid in acht en handelen naar de inhoud van deze gedragscode en geven geen medewerking aan zaken die strijdig zijn met deze gedragscode.
- 2.3 Medewerkers handelen overeenkomstig de visie en de doelstellingen van MEE Rotterdam Rijnmond.
- 2.4 Elke medewerker wordt geacht op de hoogte te zijn van het bestaan van privacyreglement en dossierbeleid. Voor ieder die in direct contact met cliënten zijn werk verricht, geldt bovendien dat hij van beide regelingen kennis genomen dient te hebben.
- 2.5 De medewerker neemt in principe geen geschenken en gunsten aan van cliënten of van derden. De medewerker onderneemt in principe ook dergelijke acties niet in de richting van de cliënt.

Toelichting:

De grens tussen een geschenk en een aardigheidje is moeilijk aan te geven. Ook het moment waarop het geschenk wordt geaccepteerd is van belang. De medewerker moet zich bewust blijven van de mogelijke consequenties voor de professionele relatie. Een aardigheidje waarin de cliënt zijn dank kan uitdrukken is begrensd bij eenmalig € 15,-.

De waardering (bloemen, wijn, bonbons, bon) die wordt uitgedrukt voor het leveren van een extra (dus niet op individuele cliënt gerichte) dienst t.b.v. netwerkpartners (denk aan een school, een vereniging, etc.) zoals bijv. het verzorgen van een voorlichting, kan worden geaccepteerd als de waarde niet boven € 25,- uitgaat.

- 2.6 Ook het aangaan van persoonlijke relaties met of het leveren van persoonlijke diensten aan cliënten en/of personen in hun netwerk is in principe strijdig met professioneel handelen.
- 2.7 Elke medewerker onthoudt zich van het gebruik van alcohol en drugs tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden. Gebruik van alcohol en drugs buiten werktijd mag geen negatieve invloed hebben op de uitoefening van de functie binnen MEE.

3. Respectvolle houding:

- 3.1 De medewerker toont respect voor de fundamentele rechten en waardigheden van elke persoon met wie hij in het kader van zijn werkzaamheden voor MEE Rotterdam Rijnmond contact heeft.

Toelichting:

Respect toon je ook door de wijze van presentatie (omgangsvormen, kleding en verzorging).

Het tonen van respect betekent het erkennen van het unieke in de persoon met zijn (on)mogelijkheden. De medewerker onderkent en respecteert de kennis, het inzicht en de ervaring van de ander, maar ook zijn culturele afkomst, seksuele voorkeur, leeftijd, religie, beperking en sociaal economische status.

Het tonen van respect is niet alleen ingegeven door eigen waarden en normen van de medewerker, maar wordt ook gevoed door de normen en waarden die binnen MEE Rotterdam Rijnmond heersen. Deze worden zichtbaar in visie en missie en beleidsnotities.

- 3.2 De medewerker respecteert het recht op privacy en vertrouwelijkheid van zowel cliënten als collega's.

Toelichting:

In het privacyreglement en het protocol dossierbeleid van MEE Rotterdam Rijnmond zijn de condities beschreven die van toepassing zijn op het omgaan met cliëntgegevens.

In het privacyreglement is beschreven dat de geheimhoudingsplicht kan worden opgeheven zodra een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

- 3.3 De medewerker respecteert en bevordert het recht op zelfbeschikking en autonomie van de cliënt voor zover dat te verenigen is met de andere professionele verplichtingen van de medewerker en de visie van MEE Rotterdam Rijnmond.

Toelichting:

Het belang van de cliënt is uitgangspunt en leidraad voor de dienstverlening. De medewerker luistert naar de wensen en behoeften van de cliënt met betrekking tot de dienstverlening en houdt rekening met zijn (on)mogelijkheden. De medewerker respecteert de verantwoordelijkheid van de cliënt om zelf keuzes te maken en stimuleert eigen initiatief.

- 3.4 Handelen buiten medeweten en zonder toestemming van de cliënt is slechts gerechtvaardigd voor zover deze niet in staat is autonoom te handelen of indien levensbelangen van hemzelf of anderen ernstig worden bedreigd. Bij de beslissing hieromtrent is consultatie van direct leidinggevende verplicht. De medewerker verantwoordt dit handelen zoveel mogelijk tegenover de cliënt

Toelichting:

Het gaat hier om een uitzondering op de verplichting te handelen op basis van overeenstemming en met instemming van de cliënt. Het is in afwijking van het principe dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor zaken die hem aangaan.

Of het gerechtvaardigd is hangt af van de interpretatie en de afweging van de waarden belangen die in het geding zijn. Steeds zal verantwoord moeten worden aan welke waarden en belangen de voorrang wordt gegeven.

- 3.5 De medewerker is zich bewust van zijn eigen grenzen en respecteert zichzelf door deze ook aan te geven en maakt dit zo nodig bespreekbaar.

- 3.6 De medewerker stelt niet-respectvol handelen van de cliënt jegens de medewerker aan de orde en handelt in geval van agressie en bedreiging of seksuele intimidatie overeenkomstig het protocol "Agressie en onveiligheid" of 'Ongewenst gedrag'. De medewerker stelt eventueel (mogelijk) niet-respectvol handelen van collega's jegens personen waarmee deze in het kader van de werkzaamheden voor MEE Rotterdam Rijnmond contact hebben aan de orde.

Toelichting:

De bedoeling hiervan is elkaar te helpen respectvol te blijven handelen. Er kunnen allerlei omstandigheden zijn die dit verstoren. Bovendien verschillen de opvattingen hierover en kan er ook sprake zijn van "blinde vlekken".

4. Integriteit:

(definitie van Dale: onschendbaar, onkreukbaar, onomkoopbaarheid)

De medewerker is integer in zijn beroepsmatig handelen. In dit handelen toont hij een zo groot mogelijke eerlijkheid, gelijkwaardigheid en openheid tegenover de cliënt/het cliëntsysteem en collega's. Hij schept duidelijkheid over de rollen die hij vervult en handelt in overeenstemming daarmee.

De medewerker die werkzaamheden tbv cliënten verricht, stelt de cliënt op de hoogte van de werkwijze van MEE Rotterdam Rijnmond, van de mogelijke vormen van dienstverlening van MEE en van andere instanties. Ook geeft de medewerker gevraagd en ongevraagd informatie over de rechten van de cliënt waar het gaat om de bescherming van de privacy, het cliëntendossier, het inzagerecht, de mogelijkheden om een klacht in te dienen en wordt de cliënt geïnformeerd over het bestaan van een cliëntenraad. In verband hiermee verstrekt de medewerker de cliënt schriftelijke informatie.

- 4.1 Overleg en samenwerking kenmerken het contact en de relatie tussen de medewerker en de cliënt. Dit komt ondermeer naar voren in de duidelijke afspraken die zij samen overeenkomen (bij de cliëntondersteuning wordt dit

vastgelegd in het plan van aanpak). Medewerker en cliënt houden zich aan de gemaakte afspraken en spreken elkaar hierop aan.

- 4.2 Overleg en samenwerking kenmerken ook het contact en de relatie tussen medewerkers onderling. Zij houden zich aan hieruit voortkomende afspraken en toezeggingen en spreken elkaar hier op aan.
- 4.3 De medewerker informeert de cliënt volledig, duidelijk en op een begrijpelijke manier over het traject van vraag naar aanbod.
- 4.4 De medewerker informeert de cliënt voorafgaand aan en tijdens de duur van de professionele relatie op een zodanige wijze, dat de cliënt in staat is om vrijelijk en welingelicht in te stemmen met het aangaan en voortzetten van de professionele relatie.
- 4.5 De medewerker vermijdt conflicterende rollen om te voorkomen dat er problemen ontstaan indien er meerdere professionele rollen tegelijkertijd worden vervuld.

Toelichting:

Random cliënten en hun systeem kan er sprake zijn van onverenigbare belangen. De medewerker onderkent de moeilijkheden die er kunnen ontstaan en schakelt zo nodig collega's in om een rol over te nemen.

5. Deskundigheid:

- 5.1 De medewerker streeft naar het verwerven en handhaven van een hoog niveau van deskundigheid in zijn functie uitoefening. Hij neemt de grenzen van zijn deskundigheid in acht en de beperkingen van zijn ervaring. Hij voert alleen werkzaamheden uit en gebruikt alleen methoden en technieken waarvoor hij door opleiding training en/of ervaring is gekwalificeerd.

Toelichting:

De medewerker houdt de deskundigheid in stand o.a. door het lezen van vakliteratuur en het volgen van bij- en nascholing. Daarnaast erkent hij de noodzaak van voortdurende kritische reflectie op zijn beroepsmatig handelen (vooral in de dienstverlening aan cliënten) en stelt hij zich daarvoor open (interview bijv.).

- 5.2 De organisatie faciliteert en stimuleert deskundigheidsbevordering en schept voorwaarden voor het bestaan van bijv. intervisiegroepen en casuïstiekbesprekingen
- 5.3 De medewerker is inventief en vasthoudend teneinde een zo goed mogelijk antwoord op de vraag van zowel externe - (cliënt, maatschappelijke organisaties) of interne klanten (collega's) te geven.

Toelichting:

Wanneer het bestaande aanbod niet is toegesneden op de vraag van de cliënt of het gewenste aanbod kan niet op korte termijn geboden worden, probeert de medewerker in overleg met de cliënt op inventieve en vasthoudende wijze een (voorlopig) passend aanbod te vinden. De medewerker doet echter geen toezeggingen of maakt geen afspraken die hij tegenover de cliënt niet waar kan maken.

- 5.4 De medewerker is op de hoogte van en verricht zijn werkzaamheden volgens de binnen MEE Rotterdam Rijnmond geldende afspraken, procedures en protocollen
- 5.5 De medewerker houdt zich aan het dossierbeleid dat door MEE Rotterdam Rijnmond is vastgesteld.

6. Verantwoordelijkheid:

De medewerker onderkent zijn professionele verantwoordelijkheid en bevoegdheid t.a.v. de cliënt, zijn omgeving en de maatschappij. De medewerker is verantwoordelijk voor zijn professioneel handelen en waakt ervoor dat, voor zover dat in zijn vermogen ligt, zijn diensten niet worden misbruikt.

- 6.1 De medewerker signaleert tekorten in het bestaande zorgaanbod waardoor de mogelijkheden van een zorg op maat aanbod niet realiseerbaar zijn.
- 6.2 De medewerker signaleert tekorten in de werkwijzen en de omgevingsvoorwaarden binnen MEE Rotterdam Rijnmond die een adequate dienstverlening aan interne en externe klanten in de weg staan.

- 6.3 De medewerker vermijdt datgene waardoor het vertrouwen in de functie en de MEE organisatie wordt geschaad. De deskundigheid van de medewerker mag niet worden gebruikt voor belangen die strijdig zijn met de doelstelling van de functie.

Toelichting:

De medewerker vertegenwoordigt zijn functie en MEE Rotterdam Rijnmond naar buiten. In haar handelen en haar presentatie dient hij zich hiervan bewust te zijn. De organisatie besteedt in het inwerkbeleid en in de werkbegeleiding aandacht aan deze aspecten.

- 6.4 Indien een medewerker in uitzonderlijke situaties niet (meer) kan voldoen aan de vraag van de cliënt, bevordert hij dat de cliënt elders of binnen MEE Rotterdam Rijnmond de meest geëigende hulp krijgt.
- 6.5 Indien de professionele relatie is verstoord door een formele klacht kan de medewerker de relatie beëindigen en bevorderen dat de cliënt een professionele relatie met een collega aangaat.

Toelichting:

De klachtenprocedure zoals die door MEE Rotterdam Rijnmond is ontwikkeld en de mogelijkheden van de externe klachtencommissie zijn richtinggevend voor deze beslissing.

- 6.6 Indien de professionele relatie is verstoord door het gedrag van de cliënt kan de relatie beëindigd worden.

Toelichting:

De protocollen "agressie en onveiligheid" en "ongewenst gedrag" geven richting aan dit aspect.

Voor de punten 6.4, 6.5 en 6.6 geldt dat overleg met en instemming van de leidinggevende noodzakelijk is. Tevens geldt voor deze punten ook dat de organisatie eveneens een verantwoordelijkheid draagt m.b.t. goede besluitvorming in het belang van de cliënt en de eigen medewerker.

Bij de verantwoording van de beslissing tegenover de cliënt gelden de volgende toetsstenen:

- de doelstelling en het beleid van de organisatie
- de professionele standaard; het geheel van beroepsverplichtingen voortvloeiend uit de aard van het consulerchap, de relatie met de cliënt en de maatschappelijke functie van de functie van de consulent
- de eigen deskundigheid
- de persoonlijke ethiek

7. Samenwerking:

De medewerkers van MEE Rotterdam Rijnmond werken binnen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie MEE Rotterdam Rijnmond.

In samenwerkingsrelaties geldt de gedragscode onverkort voor medewerkers van MEE Rotterdam Rijnmond. De medewerker vergewist zich ervan of de condities aanwezig zijn voor het realiseren van deze verplichting. De medewerker verleent geen medewerking aan werkzaamheden van anderen indien deze medewerking hem in strijd zou brengen met de gedragscode.

- 7.1 De medewerkers werken intern en extern samen met anderen wanneer een goede taakuitoefening dit vraagt en de medewerker erkent hierin de waarde van de bijdrage van anderen.

Toelichting:

Voorbeelden van dit soort samenwerking zijn: (intern) overdracht van een cliënt aan een andere collega, het met anderen opstellen van een folder tbv cliënten of collega's, intercollegiale consultatie, projectgroepen etc en (extern) multidisciplinair overleg, verwijzing, consultatie, projectgroepen e.d.

Indien knelpunten in het contact of de samenwerking een passende dienstverlening/het bereiken van afgesproken doelen in de weg staan, bespreekt de medewerker dit met de leidinggevende. Gezamenlijk wordt gezocht naar de juiste aanpak om tot een oplossing te komen.

- 7.2 Indien een medewerker samenwerkt met anderen ten behoeve van de cliënt, verstrekt hij slechts de gegevens omtrent de persoon en omstandigheden van de cliënt of anderen welke relevant zijn voor de realisering van de doelstelling van de samenwerking.

Toelichting:

In de concrete situatie dient een zorgvuldige afweging plaats te vinden tussen het belang van de waarborg van vertrouwelijkheid en de openheid welke van belang is voor de samenwerking in relatie tot de vraag van de cliënt.

- 7.3 Een medewerker zwijgt over dat wat hem in het kader van samenwerking met andere personen en organisaties bekend wordt over hun functioneren voor zover dit een vertrouwelijk karakter heeft, tenzij misstanden worden aangetroffen die het opzij zetten van de vertrouwelijkheid rechtvaardigen en hem tot spreken verplichten.

Toelichting:

De medewerker dient een afweging te maken in hoeverre het openbaar maken van de geconstateerde misstand een zwaarder wegend belang dient dan het in acht nemen van de vertrouwelijkheid. Een beslissing in dergelijke situaties wordt in overleg met de leidinggevende genomen.

8. De verhouding tot MEE Rotterdam Rijnmond:

- 8.1 De medewerker aanvaardt de visie en het beleid van van MEE Rotterdam Rijnmond als het kader voor de uitoefening van zijn werkzaamheden. De medewerker verleent binnen de grenzen van zijn taken en verantwoordelijkheden zijn medewerking aan de uitvoering en ontwikkeling van de doelstelling van de organisatie.

Toelichting:

Dit betekent niet dat de medewerker het automatisch met alles van MEE Rotterdam Rijnmond eens is. Op allerlei manieren kan de medewerker zijn mening intern kenbaar maken, bijv. via de O.R., de teamvergadering, overleg met de leidinggevende, de verbeteringsroute etc. De medewerker stelt zich echter in contacten met derden loyaal aan MEE Rotterdam Rijnmond op. (zie art. 6.3)

- 8.2 De medewerker legt verantwoording af aan de daartoe aangestelde functionaris over de wijze waarop hij zijn functie vervult en verstrekt (gevraagd en ongevraagd) die gegevens die van belang zijn voor het ontwikkelen en evalueren van relevante onderdelen van het beleid.
- 8.3 MEE Rotterdam Rijnmond stelt de medewerkers in staat hun functie naar behoren uit te voeren door o.a.:
- middelen te verschaffen om de functie overeenkomstig de professionele standaarden uit te oefenen (ruimte, apparatuur, tijd, etc.)
 - ruimte te verschaffen om de professionele deskundigheid in stand te houden en te verbeteren door middel van bijscholing, literatuurstudie, bijwonen van symposia, etc.
 - medewerkers tijdig te betrekken bij wijzigingen van het beleid dat richting geeft aan het professioneel handelen
 - de medewerkers te horen en te informeren over de met betrekking tot de dienstverlening geldende uitgangspunten, verplichtingen en regelingen

Toelichting:

Van de werkgever wordt verwacht dat hij middelen ter beschikking stelt voor een goede uitoefening van de functie. Van de medewerker wordt verwacht dat hij zorgvuldig omgaat met de bedrijfsmiddelen (informatie, tijd, bureauartikelen, computers). Onder zorgvuldig beheer valt zo veel als redelijkerwijs mogelijk is waarborgen dat zaken niet zoek raken en het je niet toe-eigenen van middelen en materialen, die de werkgever ter beschikking stelt voor de functie uitoefening. Bij diefstal wordt aangifte gedaan bij de politie.

Onder zorgvuldig omgaan met tijd en middelen wordt ook verstaan dat het gebruik van de computer en de daarmee te realiseren toegang tot informatiebronnen bedoeld is voor de professionele taakuitoefening. Toegang via internet op sites die te maken hebben met verwerpelijke inhoud (porno, discriminatie, misdaad, etc.) is dan ook verboden. Bij het betrappen op dergelijke activiteiten is de werkgever gerechtigd tot passende maatregelen.

9. Verhouding tot beroepsgenoten:

- 9.1 De medewerker is bereid tegenover beroepsgenoten, maar ook intercollegiaal de eigen deskundigheid ten dienste te stellen, eigen opvattingen t.a.v. de beroepsuitoefening ter discussie te stellen en eigen beroepsmatig handelen te toetsen.
- 9.2 De medewerker die gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het belang van een cliënt en/of het vertrouwen in de functie ernstig wordt geschaad door een functiegenoot of andere medewerker maakt zijn bezwaren kenbaar bij zijn direct leidinggevende.

- 9.3 Bij MEE Rotterdam Rijnmond geldt als uitgangspunt dat alle medewerkers elkaar met respect behandelen. Verwerpelijk gedrag wordt niet getolereerd. (Zie protocollen “agressie en onveiligheid” en “ongewenst gedrag”)
- MEE Rotterdam Rijnmond kent reeds een klachtenprocedure voor medewerkers.