

# **Stichting Nicole's Huiskamer**



---

## **Gedragcode 2024**

---



## INHOUDSOPGAVE

Onderwerp:	Pagina nr.
▪ Inleiding	2
▪ Algemeen	3
▪ Kernwaarden Stichting Nicole's Huiskamer	3
▪ Houding en betrokkenheid	3
▪ Klantgericht	3
▪ Representativiteit	3
▪ Samenwerking	3
▪ Innovaties en persoonlijke ontwikkeling	3
▪ Veiligheid, alcohol, drugs en roken	3
▪ Communicatie	4
▪ Discretie en geheimhouding	4
▪ Gebruik eigendommen	4
▪ Kostenbewust	4
▪ Integriteit en belangenverstrengeling	4
▪ Naleving en controle	4
▪ Klachtenregeling	4
▪ Omgangsvormen en seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen	5
▪ Specifiek: Gedragsregels voor vrijwilligers, stagiaires en medewerkers,	5
▪ Sanctiebeleid overschrijding gedragsregels	6
▪ Protocol social media	7
▪ Social Media binnen de stichting	8
▪ Sancties en gevolgen voor medewerkers en cliënten protocol social media	9



## Inleiding

Deze gedragscode geeft weer welke normen en waarden we binnen Stichting Nicole's Huiskamer (NHK) wenselijk vinden om te hanteren. Deze gedragscode veronderstelt dat huidige werknemers, begeleid(st)ers, vrijwillig en uit eigen verantwoordelijkheid rekening houden met hetgeen hierin vastgelegd is.

Omdat de situatie van elke jongere en zijn/haar gezinssituatie specifiek is, kan deze code niet anders dan richtlijnen geven. Scherpe grenzen van wat wel en niet kan, zijn niet te geven en zouden ook onrecht doen aan de realiteit. In elke beoordeling van wat wel of niet acceptabel is, is ook sprake van een zekere subjectiviteit.

De gedragscode geeft richtlijnen aan die aanleiding kunnen zijn voor het aangaan van een gesprek tussen betrokkenen. Nog aan te stellen werknemers, vrijwilligers en stagiaires worden voorafgaand aan hun benoeming/intreden/stageperiode van deze gedragscode in kennis gesteld en verzocht deze evenals de huisregels ed. door te nemen. De gedragscode en andere ter zake doende stukken liggen ter inzage beneden in de Huiskamer.

Uitgangspunt in deze gedragscode is dat werknemers, stagiaires en cliënten zich gedragen op een manier die positief bijdraagt aan het realiseren van goed, sociaal leefklimaat binnen de stichting en daar buiten. Criterium om te bepalen welk gedrag we (on-)wenselijk vinden, is de mate waarin het gedrag de hulpverlening en de veiligheid binnen de groep verstoort, voor de cliënten zelf of voor anderen. In algemene zin geldt dit zowel voor de werknemers als voor de cliënten binnen de Stichting. De richtlijnen zijn in principe voor werknemers, vrijwilligers, stagiaires en de cliënten omkeerbaar: het gedrag dat wij bij cliënten niet wenselijk vinden, willen we ook als begeleiders niet uitdragen en visa versa. Voor werknemers en stagiaires geldt echter in grotere mate dan voor de cliënten, dat zij zich bewust moeten zijn van hun representatieve functie.

De gedragscode bestaat uit drie delen:

1. Algemene regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor cliënten, medewerkers én vrijwilligers.
2. De omgangsvormen, gedragsregels incl. de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag en het sanctiebeleid.  
*Iedere vrijwilliger, stagiair of medewerker tekent in het contract ook voor de gedragscode, waarmee hij/zij verklaard dat zij de gedragscode kennen en volgens die code te zullen handelen.*
3. Protocol Social Media



## 1. Algemeen

### **Kernwaarden Stichting Nicole's Huiskamer**

NHK kent vier kernwaarden. De kernwaarden geven aan waarvoor we staan, wie we willen zijn en wat alle medewerkers van NHK verbindt. We streven ernaar dat de kernwaarden telkens zichtbaar zijn in ons handelen.

De kernwaarden van NHK zijn;

- **Speciaal:** we zijn van toegevoegde waarde vanwege onze specifieke expertise, individuele benadering en bereikbaarheid;
- **Respect:** we hebben hart, oog en oor voor de ander, we zijn mensgericht. We zijn betrokken bij en in gesprek met onze cliënten, ouders, collega's en samenwerkingspartners;
- **Vakkundig:** we weten waar we het over hebben, we zijn goed in wat we doen en kennen een multidisciplinaire benadering;
- **Ambitueus:** we stellen ons altijd de vraag of dat wat we doen beter kan en blijven leren.

### **Houding en betrokkenheid**

Wij voelen ons verantwoordelijk voor de resultaten en reputatie van NHK. Wij voeren werkzaamheden uit op basis van eerlijkheid, openheid en met respect voor mensen en de belangen van anderen.

### **Klantgericht (jongere, ouder/verzorger)**

Wij zijn klantgericht, zowel intern als extern. Wij doen op een eerlijke manier zaken met cliënten, leveranciers en concurrenten. Wij behandelen cliënten, ouders en verzorgers met respect en waardigheid en beloven alleen wat we waar kunnen maken.

### **Representativiteit**

Medewerkers en cliënten zijn een visitekaartje van de organisatie. Dus zorgen wij ervoor dat wij te allen tijde representatief zijn op het gebied van uiterlijk en kleding. Wij dragen kleding/accessoires die passen bij de algemene fatsoensnormen. Voor iedereen geldt; niemand draagt petten/mutsen, gelaat bedekkende kleding, jassen en schoenen binnen. Wij wensen geen seksueel uitdagende kleding/accessoires of dat wat ongewenste reacties kan oproepen. Onze kleding moet verbale en non-verbale communicatie mogelijk houden en mag de veiligheid van onszelf of van anderen niet in gevaar brengen.

### **Samenwerking**

Wij streven naar een goede samenwerking met alle cliënten, hun ouders ne/of vertegenwoordigers, collega's, samenwerkingspartners en relaties.

### **Innovaties en persoonlijke ontwikkeling**

Wij stimuleren innovatief denken en handelen, mits het veilig is voor- en ten goede van de cliënten komt. Ook stimuleren wij persoonlijke ontwikkeling, zodat de vaardigheden en capaciteiten van iedere client, ouder/opvoeder en medewerker zich verder kunnen ontwikkelen en vergroten.

### **Veiligheid, alcohol, drugs en roken**

Wij doen er alles aan om een gezonde en veilige omgeving te creëren voor cliënten en medewerkers. Cliënten en medewerkers ervaren een gevoel van veiligheid tijdens hun verblijf en tijdens de uitvoering van werkzaamheden. Gebruik van drugs en alcohol is niet toegestaan tijdens het werk en medewerkers mogen niet onder invloed van alcohol of drugs op het werk verschijnen. Er is ook voor de cliënten een no-drugs/alcohol policy. In alle openbare gebouwen en gemeenschappelijke ruimten, is roken verboden.



### **Communicatie**

Wij zorgen voor een goede communicatie door middel van heldere informatievoorziening en een duidelijke overlegstructuur. Ook derden geven wij tijdig en eerlijke informatie.

### **Discretie en geheimhouding**

Wij communiceren niet met derden over informatie rond de persoonlijke levenssfeer van cliënten, ouders en/of verzorgers zonder toestemming. Deze informatie is vertrouwelijk. Ook gaan we discreet om met vertrouwelijke informatie aangaande de organisatie en medewerkers. Hierbij verzorgt de (algemene) directie als enige de externe berichtgeving en onderhoudt het contact met de pers.

### **Gebruik eigendommen**

Bedrijfseigendommen -zoals computers, telefoons, laptops, beamers, gsm's- worden uitsluitend zakelijk gebruikt, tenzij anders afgesproken. Tevens worden er geen goederen of materialen zonder toestemming van de directie meegenomen voor eigen- of thuisgebruik.

### **Kostenbewust**

Wij zijn kostenbewust en beheren budgetten op verantwoorde wijze, ook leggen wij verantwoording af aan de penningmeester, accountant, het rijk en gemeenten.

### **Integriteit en belangenverstrengeling**

Wij willen een zakelijke, professionele werkomgeving bieden. Afspraak is afspraak. Wij vermijden persoonlijke activiteiten en financiële belangen die in strijd kunnen zijn met onze verantwoordelijkheden ten opzichte van de organisatie. Wij geven, noch ontvangen, steekpenningen of andere oneigenlijke voordelen die gericht zijn op zakelijk of persoonlijk gewin.

### **Naleving en controle**

Wij zijn zelf verantwoordelijk voor de naleving van deze gedragsregels. Van medewerkers wordt verwacht dat zij iedere inbreuk op de gedragscode -of het vermoeden daarvan- bespreekbaar maken met de persoon in kwestie en indien nodig melding te maken bij de directie of vertrouwenspersoon. Naleving van de gedragscode draagt bij aan een effectieve, professionele, integere en transparante organisatie. Dit komt de kwaliteit van de zorg en dienstverlening ten goede.

### **Klachtenregeling**

Wij doen er alles aan om fouten te voorkomen. Helaas lukt dat niet in alle gevallen. Daarom heeft NHK een klachtenregeling voor cliënten, ouders en medewerkers. Bij NHK is een vertrouwenspersoon aangesteld, wij hebben een onafhankelijke klachtenfunctionaris en zijn lid van het Klachtenportaal Zorg. Hierover worden cliënten, ouders en/of opvoeders bij de intake geïnformeerd en krijgen de klachtenformulier mee, Daarnaast staat alle informatie ook op onze website.

Wij staan open voor suggesties van derden om tot verbetering te komen.



## **2. Omgangsvormen en seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen**

Wij behandelen iedereen met waardigheid en respect. Wij dragen bij aan een omgeving waarin iedereen zich thuis voelt. Wij tolereren geen enkele vorm van pesterij, (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik, agressie, racisme of discriminatie en respecteren elkaars levensbeschouwelijke opvattingen. Seksuele omgang, in welke vorm ook, tussen begeleiders en cliënten van de stichting zijn niet toegestaan op geen enkele wijze. Ook wanneer er een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd en/of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn, volgens het Wetboek van Strafrecht, zullen er sancties worden opgelegd.

### **Specifiek: Gedragsregels voor vrijwilligers, stagiairs en medewerkers (zie ook de contracten)**

- Medewerkers zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de cliënten zich veilig en gerespecteerd voelen;
- We zijn duidelijk en consequent in wat we verwachten en welke eisen we stellen. We houden ons aan beloften en leven de regels na die we afgesproken hebben;
- We zijn vriendelijk en goed gestemd;
- We gedragen ons respectvol richting de cliënten (hun systemen) en collega's;
- Medewerkers onthouden zich ervan de cliënten te bejegenen op een wijze die de hem/haar in zijn waardigheid aantast;
- We stellen ons positief op naar collega's en nemen onze verantwoordelijkheid voor het functioneren van/in het team;
- Medewerkers krijgen of geven geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede en overleg zijn;
- We maken geen grappen ten koste van anderen en we dulden niet dat anderen dat doen;
- We zijn ons bewust van onze voorbeeldfunctie. We dragen dat uit in ons gedrag, taalgebruik, kleding, inrichting en onderhoud van de Stichting;
- We beoordelen, belonen of leggen een sanctie- op het *gedrag* van een client, niet de persoon zelf;
- We benadrukken altijd de sterke punten en positieve kanten in het gedrag van cliënten en geven regelmatig complimenten;
- We disciplineren alleen als het echt nodig is met een passende sanctie en met als doel herhaling voorkomen, niet als afrekening;
- We zijn ons ervan bewust waar, waarom en wanneer we alleen met een client zijn;
- We raken cliënten in principe alleen met uitdrukkelijke toestemming aan. Het schouderklopje een aai over de bol, of het troosten van een client is vanzelfsprekend soms nodig en wenselijk, maar we blijven binnen de grenzen en houden ons, waar van toepassing, aan het 4 ogen principe;
- We melden iedere vorm van intimiteit aan de directie en bespreken de relevantie hiervan;
- We behandelen/begeleiden cliënten niet vanuit een privépraktijk op welk gebied dan ook, zonder uitdrukkelijke toestemming van de directie van NHK (en evt. de ouders/opvoeders van die client);
- Medewerkers dringen niet verder door in het privéleven van cliënten dan functioneel noodzakelijk is;
- Medewerkers nodigen cliënten niet privé uit, zonder uitdrukkelijke toestemming van de directie (en evt. ouders/verzorgers van de betrokken cliënt). Contacten met cliënten via computer/e-mail en telefoon (etc.), worden altijd met de directie gedeeld zonder achterhouden van informatie;
- De begeleider zal tijdens trainingdagen, kampen, reizen, uitjes en dergelijke zeer terughoudend en met respect omgaan met cliënten en de ruimtes waarin zij zich bevinden. Zoals bij het betreden van douche-, kleed- en/of slaapruiden. Het betreden van deze ruimten, op het moment dat cliënten zich in ontklede toestand (kunnen) bevinden (ook bij excursie, kamp, sportdagen etc.) wordt in principe alleen voor aangekondigd door vrouwelijke medewerkers gedaan;



- Medewerkers mogen cliënten niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden;
- Medewerkers onthouden zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van cliënten. Alle seksuele handelingen, contacten en relaties tussen medewerkers en cliënten, zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag;
- Iedere medewerker heeft de plicht de cliënt naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode, door iedereen die bij de cliënten zijn betrokken, wordt nageleefd;
- We houden ons aan de vastgestelde protocollen (bijv. bij pesten en seksuele intimidatie);
- We maken een onaangenaam gevoel altijd bespreekbaar en nemen onze verantwoordelijkheid om dergelijke gevoelens op de juiste wijze/plaats kenbaar te maken;
- Indien de begeleider gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen personen;
- We maken waar nodig gebruik van de contactpersoon en/of de vertrouwenspersoon;
- In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen, ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de medewerker om in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met het bestuur.

#### **Sanctiebeleid**

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel en grensoverschrijdend gedrag, kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtrechtprocedure waarin hoor- en wederhoor zal plaatsvinden.

De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van vrijwilligerswerk met minderjarigen door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen.

Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met minderjarigen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.



### **3. Protocol Social Media**

Social media biedt de mogelijkheid om te laten zien dat wij trots zijn op de Stichting en kan een bijdrage leveren aan een positief imago van de NHK. Van belang is te beseffen dat je met berichten op social media (onbewust) de goede naam van de Stichting en betrokkenen ook kunt schaden. Om deze reden vragen wij om bewust met de social media om te gaan.

Essentieel is dat, net als in communicatie buiten de social media, de gebruikers van social media de reguliere fatsoensnormen in acht blijven nemen en de nieuwe mogelijkheden met een positieve instelling benaderen.

NHK vertrouwt erop dat haar medewerkers, cliënten, ouders/verzorgers en andere betrokkenen verantwoord om zullen gaan met social media. Dit protocol is opgezet om een ieder die bij de NHK betrokken is, of zich daarbij betrokken voelt, richtlijnen omtrent de omgang met social media te geven.

Uitgangspunten:

1. NHK onderkent het belang van social media.
2. Dit protocol draagt bij aan een goed en veilig leefklimaat.
3. Dit protocol bevordert dat de Stichting, medewerkers, cliënten en ouders op de social media communiceren in het verlengde van de missie en visie van de Stichting en de reguliere fatsoensnormen. In de regel betekent dit dat we respect voor de Stichting en elkaar hebben en iedereen in zijn waarde laten.
4. De gebruikers van social media dienen rekening te houden met de goede naam van NHK en van een ieder die betrokken is bij NHK.
5. Het protocol dient om de NHK, haar medewerkers, de cliënten en ouders tegen zichzelf en anderen te beschermen en tegen de mogelijke negatieve gevolgen van het gebruik van social media.

Doelgroep en reikwijdte:

1. Deze richtlijnen zijn bedoeld voor alle betrokkenen die deel uitmaken van NHK, dat wil zeggen medewerkers, cliënten, ouders/verzorgers en mensen die op enige manier verbonden zijn aan NHK.
2. De richtlijnen in dit protocol hebben enkel betrekking op aan Stichting Nicole's Huiskamer gerelateerde berichten of wanneer er een overlap is tussen de Stichting, werk en privé.





Social Media binnen de Stichting:

**A. Voor alle gebruikers (medewerkers, cliënten en ouders/verzorgers)**

1. Het is medewerkers en cliënten niet toegestaan om tijdens de Huiskamerbijeenkomsten actief te zijn op social media tenzij door de leiding hiervoor toestemming is gegeven.
2. Het is betrokkenen toegestaan om kennis en informatie te delen, mits het geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie betreft en andere betrokkenen niet schaadt.
3. Betrokkene zijn persoonlijk verantwoordelijk voor inhoud welke hij/zij publiceert op social media.
4. Elke betrokkene dient zich ervan bewust te zijn dat de gepubliceerde teksten en uitspraken voor onbepaalde tijd openbaar zullen zijn, ook na verwijdering van het bericht.
5. Het is voor betrokkenen niet toegestaan om foto-, film- en geluidsopnamen van aan de Stichting gerelateerde situaties te maken zonder toestemming van de leiding van de Stichting. Het is voor betrokkenen niet toegestaan om foto-, film- en geluidsopnamen van aan de Stichting gerelateerde situaties op social media te zetten, tenzij betrokkenen en de leiding uitdrukkelijk toestemming voor plaatsing hebben gegeven;
6. Alle betrokkenen nemen de fatsoensnormen in acht. Als fatsoensnormen worden overschreden (bijv.: mensen pesten, kwetsen, stalken, bedreigen, zwartmaken of anderszins beschadigen) dan neemt de Stichting passende maatregelen. Zie ook: *Sancties en gevolgen voor medewerkers, cliënten (leerlingen)*.

**B. Voor medewerkers tijdens werksituaties:**

1. Medewerkers hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik van social media: privémeningen van medewerkers kunnen snel verward worden met de officiële standpunten van de Stichting. Indien een medewerker deelneemt aan een discussie die (op enigerlei wijze) te maken heeft met de Stichting dient de medewerker te vermelden dat hij/zij medewerker is van NHK.
2. Als online communicatie dreigt te ontsporen dient de medewerker direct contact op te nemen met zijn/haar leidinggevende om de te volgen strategie te bespreken.
3. Bij twijfel of een publicatie in strijd is met deze richtlijnen neemt de medewerker contact op met de leidinggevende. Wij bieden daartoe gemachtigde medewerkers toegang tot het (interne) e-mail netwerk. Medewerkers stellen zich in principe iedere werkdag op de hoogte van ingekomen berichten en beantwoorden deze vlot en accuraat. Internet is een goede bron van informatie, die alleen wordt gebruikt om informatie op te zoeken die voor uitoefening van het werk noodzakelijk is.
4. Communiceren als medewerker met cliënten, ouders/verzorgers via facebook, msn en/of vergelijkbare sites, wordt als zeer ongewenst beschouwd. Functioneel e-mailverkeer met cliënten kan, maar mails naar cliënten dienen altijd in CC te worden gestuurd aan de leidinggevende.

**C. Voor medewerkers buiten werksituaties:**

1. Het is de medewerker toegestaan om Stichting gerelateerde onderwerpen te publiceren mits het geen vertrouwelijke of persoonsgebonden informatie over de Stichting, zijn medewerkers, cliënten, ouders/verzorgers en andere betrokkenen betreft. Tevens mag de publicatie de naam van de Stichting niet schaden.
2. Indien de medewerker deelneemt aan een discussie die (op enigerlei wijze) te maken heeft met de Stichting dient medewerker te vermelden dat hij/zij medewerker is van NHK.
3. Indien de medewerker over de Stichting publiceert dient hij/zij het bericht te voorzien van het bericht dat de standpunten en meningen in dit bericht de eigen persoonlijke mening zijn en los staan van eventuele officiële standpunten van NHK. Verder meldt de medewerker dat hij of zij niet verantwoordelijk is voor de inhoud en uitspraken van derden.



### **Sancties en gevolgen voor medewerkers en cliënten protocol social media**

1. Medewerkers die in strijd handelen met dit protocol maken zich mogelijk schuldig aan plichtsverzuim. Alle correspondentie omtrent dit onderwerp wordt opgenomen in het personeelsdossier.
2. Afhankelijk van de ernst van de uitlatingen, gedragingen en gevolgen worden naar medewerkers toe rechtspositionele maatregelen genomen welke variëren van waarschuwing, schorsing, berisping, verwijdering, ontslag en ontslag op staande voet.
3. Cliënten en ouders/verzorgers die in strijd met dit protocol handelen maken zich mogelijk schuldig aan verwijtbaar gedrag. Alle correspondentie omtrent dit onderwerp wordt opgenomen in het cliëntdossier.
4. Afhankelijk van de ernst van de uitlatingen, gedragingen en gevolgen worden naar cliënten en/of ouders/verzorgers toe maatregelen genomen welke variëren van waarschuwing, schorsing en verwijdering uit de groep van NHK.
5. Indien de uitlating van cliënten en/of ouders/verzorgers en medewerkers mogelijk een strafrechtelijke overtreding inhoudt zal door NHK aangifte bij de politie worden gedaan.