



juli 2019

---

# GEDRAGSCODE MANTELING

---

Bij Manteling vinden we het belangrijk dat vrijwilligers, hulpvragers en mantelzorgers tevreden zijn over onze diensten. En ook dat medewerkers en vrijwilligers zich met plezier voor het (vrijwilligers)werk inzetten. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. Daarom hechten we aan een goed werkklimaat waarin collegialiteit, respect en aandacht voor elkaar centraal staan, of het nu gaat om onze medewerkers, onze bestuursleden, vrijwilligers, hulpvragers, mantelzorgers of onze stagiaires. Daartoe hebben wij een gedragscode opgesteld waarin wij de gedragsregels beschrijven waar alle betrokkenen van Manteling zich aan moeten houden. Het gaat dan om het beschrijven van gedrag dat gewenst is en ook hoe moet worden omgegaan met ongewenst gedrag.

## GEDRAGSCODE

Manteling hecht aan een goed werkklimaat waarin collegialiteit, respect en aandacht voor elkaar centraal staan. Zo vinden we het bijvoorbeeld belangrijk dat onze hulpvragers en mantelzorgers hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. Medewerkers en vrijwilligers zullen hen daarbij proberen te ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Met aandacht en respect afstemmen op de ander is dé opdracht van onze medewerkers en vrijwilligers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen vrijwilligers en hulpvragers, maar is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers en vrijwilligers en medewerkers onderling. En ook met anderen met wie Manteling een relatie onderhoudt. Wanneer iedereen zich op deze manier tot elkaar verhoudt, is er veel mogelijk. Toch is het goed om de grenzen van toelaatbaar gedrag aan te geven met als doel overschrijding van deze grenzen te voorkomen en te bestrijden.

Deze gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van Manteling en is onderdeel van de professionele houding van de medewerkers. Manteling neemt verantwoordelijkheid op zich om in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid alle vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De regels die in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

## WAT IS GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Grensoverschrijdend gedrag is elk onrechtmatig en terugkerend gedrag tijdens het contact met de hulpvrager, vrijwilliger, mantelzorger, medewerker of daarbuiten, dat zich specifiek kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en dat tot doel of gevolg heeft dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een hulpvrager, vrijwilliger, mantelzorger of medewerker bij de uitvoering van het werk wordt aangetast, dat het contact in gevaar wordt gebracht of dat een

bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Hieronder vallen ook vormen van seksuele intimidatie of discriminatie.

Seksuele intimidatie behelst ongewenste, seksueel getinte aandacht, binnen of in samenhang met de werksituatie, tot uiting komend in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn.

Onder discriminatie verstaan we het maken van direct dan wel indirect onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, leeftijd, nationaliteit, seksuele geaardheid of burgerlijke staat, binnen of in samenhang met de werksituatie, tot uiting komend in verbaal, fysiek en/of non-verbaal gedrag, zowel opzettelijk als onopzettelijk. Het, eveneens op bovengenoemde gronden, mondeling of bij geschrift of afbeelding beledigend uitlaten over personen.

## OVERIG

Onder ongewenste gedragingen scharen we verder diefstal, vormen van belangenverstremming en gebruik van drugs of alcohol.

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van hulpvragers zal er na melding altijd aangifte worden gedaan bij de politie. Afhankelijk van de uitkomst van het politieonderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

Handelingen die vermenging van zakelijke belangen en privébelangen kunnen veroorzaken, moeten worden vermeden om belangenverstremming te voorkomen. Dat houdt in dat zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld.

Het is verboden om tijdens het werk of de vrijwillige inzet drugs of alcohol mee te nemen of te gebruiken.

## MAATREGELEN

Geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag is toegestaan. Wanneer iemand zich niet houdt aan de gedragscode, dan kunnen er maatregelen worden genomen. Zo zullen bij een melding van grensoverschrijdend gedrag de directeur en andere belanghebbenden worden geïnformeerd en zullen er maatregelen worden genomen.

## VRIJWILLIGER EN HULPVRAGER

Wanneer een vrijwilliger of een hulpvrager melding maakt van grensoverschrijdend gedrag zal altijd hoor- en wederhoor worden toegepast. Dat betekent dat een medewerker van Manteling in gesprek zal gaan met de vrijwilliger en met de hulpvrager, apart of samen. De medewerker beoordeelt zelf of zij deze gesprekken alleen aangaat of samen met een collega. Het doel van dit gesprek is dat de medewerker zich een oordeel kan vormen over de toedracht van hetgeen is gebeurd en wat de vervolgstappen moeten zijn. Uitgangspunt is dat zowel de vrijwilliger als de hulpvrager het contact ten allen tijde kan stop zetten wanneer hij of zij dat wenst.

De inhoud van de gesprekken wordt schriftelijk vastgelegd door de medewerker. De betrokkenen krijgen op verzoek een verslag van dit gesprek. De inhoud van dit verslag is vertrouwelijk van aard. Over de conclusies is geen discussie mogelijk.

---

#### VERVOLGSTAPPEN

Een overleg kan leiden tot afspraken over gedragsregels en hoe de toepassing ervan wordt getoetst. Eventuele maatregelen zullen altijd in verhouding (proportioneel) moeten zijn met de ernst van de situatie.

- Het contact kan worden stopgezet wanneer de medewerker dit noodzakelijk acht of wanneer de vrijwilliger of de hulpvrager dit wil. Wanneer beide partijen het contact willen continueren en de medewerker hiermee akkoord gaat, zal dat gebeuren onder intensieve begeleiding en met goede afspraken. Dit houdt in dat er na de eerste ontmoeting contact is met vrijwilliger en hulpvrager en na maximaal vier ontmoetingen een gesprek volgt met vrijwilliger en/of hulpvrager ter evaluatie. Daarna wordt in onderling overleg besloten of het contact wordt gecontinueerd en onder welke voorwaarden, of dat het contact alsnog stopt. De medewerker is eindverantwoordelijk voor deze beslissing.
- Wanneer het contact eenzijdig wordt opgezegd door het slachtoffer bepaalt de medewerker of de aangeklaagde nog een nieuwe kans krijgt. Dat wil zeggen of hij/zij nog vrijwilliger mag blijven dan wel als hulpvrager blijft ingeschreven.
- Wanneer er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag of een strafbaar feit, kan de medewerker besluiten dat het contact per direct wordt stopgezet en dat de vrijwilliger of de hulpvrager niet langer in het bestand van de organisatie opgenomen blijft.
- Wanneer er sprake is van een strafbaar feit, kan het slachtoffer aangifte doen bij de politie. Ter voorkoming van misbruik in de toekomst, zal van het incident melding worden gemaakt in ons registratiesysteem volgens de richtlijnen beschreven in ons privacy beleid .
- Van fysiek geweld, ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.
- Voor betrokkenen bestaat er de mogelijkheid tot een gesprek met de vertrouwenspersoon (zie blz. 5).

De medewerker legt de genomen stappen vast door het maken van een verslag. Dit verslag wordt opgenomen in het dossier van de vrijwilliger of de hulpvrager en volgens de richtlijnen in de privacyverklaring een aantal jaar bewaard. Verslagen van gesprekken worden eveneens in dit dossier bewaard.

Het slachtoffer heeft recht op een goede begeleiding, ook na afloop van een contact. De medewerker biedt hem/haar de mogelijkheid tot nazorg door een aantal gesprekken en wijst eventueel de weg naar professionele hulp of de

vertrouwenspersoon. Wanneer het contact wordt gecontinueerd, kan het slachtoffer een beroep doen op de medewerker.

Wanneer de medewerker niet aanwezig is (gedurende de avonduren, vrije dagen, het weekend, feestdagen en vakantieperioden) kan contact worden opgenomen met de landelijke telefonische hulpdienst 'De Luisterlijn' ([www.deluisterlijn.nl](http://www.deluisterlijn.nl)). De Luisterlijn is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Voor een anoniem gesprek met een opgeleide vrijwilliger van De Luisterlijn kan worden gebeld naar 0900-0767. Zo wordt erin voorzien dat ervaringen kunnen worden uitgesproken op het moment dat ze actueel en belastend zijn. Op de eerst volgende werkdag dient de vrijwilliger/hulpvrager alsnog melding te doen aan de verantwoordelijke medewerker. Dan treedt de vervolgprocedure zoals hierboven beschreven in werking.

## MEDEWERKER

Wanneer een medewerker het slachtoffer wordt van grensoverschrijdend gedrag wordt in eerste instantie binnen de organisatie naar een oplossing gezocht. Wanneer dit niet mogelijk is of de inspanningen niet tot het gewenste leiden, kan de medewerker een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

## VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben op het gebied van sociale veiligheid. Ook vrijwilligers, mantelzorgers of hulpvragers kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is. Verder kan hij/zij het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden of doorverwijzen naar bijvoorbeeld een klachtenfunctionaris, mediator of andere hulpverlenende instanties.

De vertrouwenspersoon bemiddelt niet maar faciliteert, ondersteunt en kan voorlichting en advies geven over het bevorderen van sociaal gewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon treedt niet op als raadsman of raadvrouw maar kan wel ongewenst gedrag registreren en anoniem rapporteren. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van Manteling en heeft geheimhoudingsplicht. Hij/zij gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van werknemers. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden op de website.

## MAATREGELEN TER VOORKOMING VAN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Het is wenselijk dat iedereen die betrokken is bij Manteling op de hoogte is van de gedragscode en de mogelijke maatregelen in geval van ongewenst gedrag. Daartoe dient het onderwerp of thema:

- vast onderdeel uit te maken van de intakegesprekken met vrijwilligers
- worden opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst

- in termen van ‘respectvol omgaan met’ en ‘behouden van de balans tussen nabijheid en afstand’ regelmatig te worden behandeld tijdens bijeenkomsten, scholing en in persoonlijke gesprekken voor en met de vrijwilliger

Verder:

- worden hulpvragers en mantelzorgers tijdens een intake op de hoogte gebracht van de gedragscode van de organisatie
- wordt de gedragscode vermeld op de website en op verzoek schriftelijk verstrekt.

## KLACHTEN

Mocht een vrijwilliger, hulpvrager of mantelzorger klachten hebben over de organisatie, dan zouden ze deze in eerste instantie kunnen bespreken met de medewerker die het betreft. Als dit niet mogelijk is of wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de directeur van Manteling. Deze handelt volgens het klachtenregelement van Manteling. Deze is te vinden op de website of telefonisch op te vragen bij Manteling.

## MELDCODE HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

Bij vermoedens van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling handelen medewerkers volgens de Meldcode van Manteling.

## PRIVACYREGLEMENT

Manteling gaat vertrouwelijk om met het verwerken en beheren van gegevens van haar medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers. De wijze waarop dat gebeurt, staat beschreven in het privacyreglement. Deze is te vinden op de website of op te vragen bij Manteling.

## ESCALATIE VAN PROBLEMEN EN COMMUNICATIE

Wanneer een situatie rond grensoverschrijdend gedrag dreigt te escaleren en in de openbaarheid dreigt te komen, dan zal de betrokken medewerker samen met de directeur van Manteling een schriftelijk bericht opstellen met daarin een korte en feitelijke weergave van het probleem/de situatie en de wijze waarop hier binnen Manteling mee wordt omgegaan, al dan niet met hulp van externe partijen. In het bericht worden geen namen genoemd van betrokkenen. Alle betrokkenen, medewerkers en bestuur van Manteling worden op de hoogte gesteld van de inhoud van het bericht en het moment dat dit wordt gepresenteerd in de pers. Alle betrokkenen, medewerkers en bestuur van Manteling onthouden zich (gaande het onderzoek) in het openbaar van commentaar onder verwijzing naar het bericht.