

Gedragcode Arons Zorg

Bij Arons Zorg hebben we duidelijke regels opgesteld over de manier waarop we ons gedragen en hoe we met elkaar én onze klanten omgaan. Dit doen we omdat we graag vooraf helder willen afspreken wat wij als organisatie van onze medewerkers verlangen, wat klanten van onze medewerkers mogen verwachten én waar jij op kan rekenen bij je collega's.

Door je (digitale) handtekening onder deze gedragscode te zetten, geef je aan dat ook jij belooft je aan deze regels te houden.

Onze mensbeloften

Bij Arons Zorg draait het allemaal om mensen, om persoonlijke aandacht en om de kans om vrij en zelfstandig te kunnen leven en werken. Als organisatie hebben we geen standaard merkbeloften, maar wél betrokken mensbeloften. We vinden het ontzettend belangrijk dat we op elkaar kunnen vertrouwen. We verwachten van jou dat jij werk maakt van deze beloften, maar je mag er ook op rekenen dat wij ervoor zorgen dat je hierbij op de nodige ruimte, kansen en ondersteuning krijgt.

- We zorgen voor elkaar, we kunnen bouwen op ons team en we zijn er voor de klant. We zijn daarbij heel benaderbaar.
- We maken waar wat we beloven en bewaken daarbij zelf onze grenzen.
- We hebben vertrouwen in onszelf en in de organisatie en we voelen ons gesteund door collega's.
- We voeren zelf de regie over onze werkzaamheden en we voelen ons hier ook verantwoordelijk voor. Voor de ondersteuning kunnen we rekenen op goede systemen en processen.
- We gaan actief op zoek naar nieuwe kansen en maken werk van onze dromen en ambities.
- We weten waar we goed in zijn en werken aan wat beter kan. We zijn trots op onszelf en stimuleren en motiveren elkaar.
- We stellen ons open op en creëren samen een veilige omgeving waarin we elkaar - met respect - aan kunnen aanspreken op verbeterpunten.
- We zijn aanwezig. Bij de klant thuis respecteren we de persoonlijke sfeer en in de wijk laten we ons vol zelfvertrouwen zien.

Deze mensbeloften komen ook terug in de officiële regels van onze Gedragcode:

Omgang met klanten

1. Ik **respecteer** de eigenheid, zelfstandigheid en persoonlijke levenssfeer van klanten. Ik ga beleefd, zorgvuldig en tactvol met klanten om.
2. Ik respecteer de **rechten** van klanten en informeer ze erover (recht op inzage in dossier, recht om een klacht in te dienen, etc.)
3. Ik kom mijn afspraken en toezeggingen aan klanten na. Ik ben me ervan bewust dat ik niet meer moet beloven dan we waar kunnen maken.
4. Ik ga geen **persoonlijke relatie** aan met mijn klanten, ook niet via Social Media. Als er al een persoonlijk relatie met een klant is, bij aanvang van het dienstverband, dan meld ik dat meteen bij mijn leidinggevende en personeelszaken. Als er toch tijdens het dienstverband een persoonlijke relatie ontstaat, meld ik dat ook direct bij mijn leidinggevende en personeelszaken. Samen zoeken we dan naar een passende oplossing.
5. Ik ga zorgvuldig om met de **bezittingen** van de klant en de eigendommen van Arons Zorg. Ik maak er geen misbruik van.
6. Ik neem geen **geschenken** of beloningen via de klant aan. Als mij iets wordt aangeboden, sla ik het aanbod direct af óf vraag ik eerst schriftelijke toestemming van mijn leidinggevende.

Gedragcode Arons Zorg

Werkhouding & collegialiteit

1. Ik beschik over de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een adequate beroepsuitoefening en pas protocollen toe die van toepassing zijn op mijn functie.
2. Ik verricht geen handelingen waarvoor ik niet bevoegd ben.
3. Ik ben zelf verantwoordelijk voor de manier waarop ik mijn taken vervul. Ik stel de belangen en de veiligheid van de klant hierbij centraal zónder daarbij mijn eigen veiligheid uit het oog te verliezen.
4. Ik vertegenwoordig Arons Zorg op een nette en representatieve manier: schone (werk)kleding, rookvrij en geurloos. In verband met hygiëne en veiligheid zijn sieraden en accessoires aan handen en onderarmen niet toegestaan in de uitvoering.
5. Ik maak mijn persoonlijke grenzen duidelijk kenbaar wanneer een klant of collega mij onheus bejegend.
6. Ik ga ook beleefd, zorgvuldig, tactvol en respectvol om met mijn collega's.
7. Ik stel mij collegiaal op. Collega's kunnen een beroep op mij doen voor het overnemen van werkzaamheden, overdracht van kennis en het oplossen van problemen.
8. Ik kom mijn afspraken en toezeggingen aan collega's na.
9. Ik houd geheim wat ik bij de uitoefening van de functie verneem.
10. Ik onthoud me van elke vorm van discriminatie, agressie, geweld en seksuele intimidatie.

Let op bij gebruik Social Media

1. Ik raadpleeg geen Social Media onder werktijd.
2. Ik plaats op Social Media geen negatieve berichten over Arons Zorg, collega's en klanten.

Deze regels zijn niet vrijblijvend

Het niet naleven van deze regels heeft gevolgen. Als iemand niet handelt volgens de wet, de voor jou geldende CAO of deze gedragscode zitten daar consequenties aan. Afhankelijk van de overtreding kan dat gaan van een aantekening of berisping in het dossier tot ontslag en strafrechtelijke of civielrechtelijke vervolging.

Als medewerker heb je ook de plicht om collega's die zich niet aan de gedragsregels houden daar op aan te spreken en om het zo nodig ook te melden bij hun leidinggevende of bij personeelszaken. Als we melding krijgen van overtreding van de regels, stellen we eerst altijd een vertrouwelijk onderzoek in.