

---

Inhoud

Waarom een gedragscode? .....	1
Voor wie? .....	1
Correcte bejegening .....	2
Wederzijds respect .....	2
Betrokken .....	2
Competent .....	2
Open .....	3
Eerlijk .....	3
Ongewenst gedrag .....	3
Klacht .....	3
Waarden-gedreven organisatie .....	3
Vertrouwenspersoon .....	3

---

**Waarom een gedragscode?**

Wij vragen uw aandacht voor de door ons opgestelde gedragscode. Het doel van deze gedragscode is dat iedereen zich veilig kan voelen, en geen belemmering zal hebben binnen de werkzaamheden of onderlinge samenwerking. Deze gedragscode is daartoe op onze website geplaatst zodat deze bekend is bij onze cliënten en samenwerkingspartners. Ook hebben onze medewerkers altijd toegang tot dit document.

**Voor wie?**

Deze gedragscode is van toepassing op al onze activiteiten en vormen van zorg en dienstverlening die worden aangeboden. Deze gedragscode is bedoeld voor medewerkers, leerlingen, cliënten, samenwerkingspartners, of ieder ander die in ruimste zin hierbij betrokken zijn.

*Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden.*

*En over maatregelen die genomen kunnen worden.*

*Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag, het gaat om uitzonderlijke situaties.*

*Toch vinden we het belangrijk hierover duidelijk te zijn, met het oog op de veiligheid van cliënten, medewerkers, partners en andere betrokkenen.*

*Laten we respectvol met elkaar omgaan.*

De gedragscode is gebaseerd op bepalingen uit wet- en regelgeving, en de Governancecode zorg 2022.

## **Correcte bejegening**

Wij vinden het belangrijk dat cliënten aan wie wij zorg bieden daarover tevreden zijn. Ook vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat is hiervoor doorslaggevend. In deze gedragscode wordt beschreven wat onze kraamzorgorganisatie in dat verband van een ieder verwacht.

Hoe bejegenen wij elkaar?

Wat onze kraamzorgorganisatie onder een 'correcte bejegening' verstaat is in de volgende kernwoorden samengevat:

### ***Respect – Betrokkenheid – Competent – Open – Eerlijk***

#### **Wederzijds respect**

Onze medewerkers laten cliënten in hun waarde, ongeacht levensstijl, levensovertuiging, (etnische) afkomst, nationaliteit, geslacht, leeftijd of seksuele geaardheid.

Dit wordt ook verwacht van de cliënt, dat zij de kraamverzorgende in hun waarde laat.

In de onderlinge omgang mag men onder meer verwachten dat:

- bij de eerste ontmoeting de betrokkenen zich aan elkaar voorstellen;
- er niet wordt getutoyeerd, tenzij de cliënt en/of kraamverzorgende dat anders aangeeft;
- in ieder opzicht de privacy wordt gegarandeerd. De organisatie conformeert zich aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zoals beschreven in het Privacy Statement.
- rekening houden met de levensovertuiging;
- zorgvuldig omgaan met de gegevens en eigendommen.

#### **Betrokken**

Onze medewerkers leveren passende ondersteuning aan de cliënt, zodat deze zelf kan beslissen over eigen zorg en welzijn.

In de onderlinge omgang mag de cliënt verwachten dat wij:

- de kraamverzorgende zich verdiept in de cliënt;
- wij actief vragen naar de wensen en behoeften van de cliënt;
- de cliënt ook haar behoeften aangeeft;
- de kraamverzorgende de cliënt optimaal informeert over onze mogelijkheden én onze beperkingen;
- de kraamverzorgende de cliënt zo nodig ondersteunt bij het zoeken van alternatieven en het maken van keuzes.

#### **Competent**

Onze medewerkers zijn in staat om professionele verantwoorde zorg te leveren.

In de onderlinge omgang mag de cliënt verwachten dat wij:

- in staat zijn om op zorgvuldige wijze de wensen van de cliënt te respecteren, óók als de cliënt afziet van behandeling of begeleiding;
- onze grenzen kennen én daar naar handelen;
- de veiligheid van cliënt tijdens de zorgverlening altijd in acht nemen;
- ons verantwoordelijk voelen voor ons handelen.

## **Open**

Onze medewerkers hebben aandacht voor de cliënten, waarbij autonomie en eigenheid uitgangspunt zijn.

In de onderlinge omgang mag de cliënt verwachten dat wij:

- de cliënt ruimte geven om vragen te stellen;
- ons gastvrij en servicegericht opstellen;
- open staan voor eventuele ongenoegens en klachten én daar naar handelen;
- de cliënt altijd serieus nemen in wie de cliënt is en wat de cliënt wil zijn.

## **Eerlijk**

Onze medewerkers zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen, zodat cliënten weten wat zij aan ons hebben.

In de onderlinge omgang mag de cliënt verwachten dat wij:

- duidelijke afspraken met de cliënt maken en die ook nakomen;
- in staat zijn fouten toe te geven en ervan te leren;
- ons bewust zijn van onze positie en die niet verkeerd gebruiken.

## **Ongewenst gedrag**

Onze kraamzorgorganisatie tolereert geen kwetsende uitlatingen, (seksuele) discriminatie, intimidatie, fysiek geweld en pesten.

Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers, maar ook voor cliënten en andere betrokkenen/belanghebbenden. Wij verwachten ook van hen dat zij onze medewerkers op een normaal geaccepteerde wijze tegemoet treden, volgens de kernwaarden zoals hierboven uitgebreid beschreven (Respectvol-Betrokkenheid-Competent-Open-Eerlijk).

We vragen cliënten, medewerkers en andere belanghebbenden expliciet om overtredingen van wet- en regelgeving en de gedragscode of andere onregelmatigheden aan ons te melden.

## **Klacht**

De informatie over het indienen van klachten door cliënten is te vinden in de Algemene Voorwaarden en Klachtenreglement cliënten.

De klacht kan ingediend worden bij de directie of klachtenfunctionaris.

Hier geldt het klachtenreglement zoals beschreven op onze website.

Onze kraamzorgorganisatie zal elke klacht in de benodigde discretie behandelen.

## **Waarden-gedreven organisatie**

### **Open aanspreekcultuur**

Wij zijn een waarden-gedreven organisatie met een open en veilige cultuur. Wij vinden het belangrijk dat mensen elkaar durven aan te spreken, ongeacht hiërarchie en professionele status. Het gezamenlijk open bespreken van dilemma's en fouten, om hiervan te leren. Dit hebben we ingebed in het beleid van onze organisatie, en zullen we ook herhaaldelijk communiceren aan onze medewerkers.

### **Vertrouwenspersoon**

Voor medewerkers beschikken we over twee vertrouwenspersonen als meldpunt voor afwijkend gedrag, zorg over integriteit of misstanden.

**Klokkenluidersregeling**

Voor het melden van (vermoedens van) misstanden op het EU-recht, beschikken we over een klokkenluidersregeling.

**Binnen de organisatie**

We dragen de waarden en normen actief uit binnen onze organisatie, zoals tijdens het teamoverleg, maar ook in de zogenaamde wandelgangen indien daar aanleiding toe bestaat. Aspecten van de gedragscode komen ook aan de orde in onder andere de jaarlijks terugkerende functioneringsgesprekken, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de gesprekken die leidinggevenden regelmatig met medewerkers hebben.