

Gedragcode

Oktober 2018

Fokus

Postbus 6124
9702 HC Groningen

Bezoekadres: Van Iddekingeweg 33

T (050) 521 72 00
F (050) 521 72 09
E info@fokuswonen.nl
I www.fokuswonen.nl

Versiebeheer:

| Versie | Datum | Status | Auteur | Wijzigingen (TOPdesk I1804 095) |
|--------|------------|---------|----------------------|---|
| 01 | 29-03-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Opstellen concept versie |
| 02 | 10-04-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Verwerken review Berti |
| 03 | 15-04-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Verwerken review Marcel Ruwiel |
| 04 | 30-04-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Toevoegen info waaier en Huisregels kantoor Utrecht |
| 05 | 14-05-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Verwerken review Magriet |
| 06 | 15-06-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Verwerken review MT |
| 07 | 23-07-2018 | Concept | Gerhard van der Haar | Verwerken review OR |

Goedkeuring:

| | | | |
|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Eigenaar | Hoofd Bedrijfsbureau | Auteur | Gerhard van der Haar |
| Status | Concept | Datum vaststelling | 29 oktober 2018 |
| Versienummer | 1.0 | Datum actualisatie | |
| Datum evaluatie | | Datum vaststelling MT | 12 juni 2018 |

Classificatie:

| Openbaar | Bedrijfsvertrouwelijk | Vertrouwelijk | Geheim |
|----------|-----------------------|---------------|--------|
| X | | | |

Fokus is de organisatie die verspreid over heel Nederland mensen met een ernstige fysieke beperking mogelijkheden biedt om onafhankelijk en zelfstandig te leven. Zó kunnen zij – als ieder ander – deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Fokuswoningen zijn volledig aangepaste, gelijkvloerse huurwoningen, eigendom van een woningcorporatie. Fokus verleent daar assistentie bij *algemene dagelijkse levensverrichtingen* (ADL). Het bijzondere van Fokus is dat de dienstverlening gebeurt *op afroep* en *op aanwijzing*, gedurende 24 uur per etmaal. Kwaliteit, samenwerking en klanttevredenheid staan daarbij centraal.

Inhoud

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Inleiding | 4 |
| 2. | Algemene gedragsregels..... | 4 |
| 2.1 | Naar collega's | 4 |
| 2.2 | Naar cliënten..... | 5 |
| 2.3 | Over mijn handelen | 5 |
| 3 | Specifieke gedragsregels | 5 |
| 3.1 | Bewustzijnsbeïnvloedende middelen | 5 |
| 3.2 | Ongewenst gedrag | 5 |
| 3.3 | E-mail / Internet / Social Media..... | 5 |
| 3.4 | Telefoongebruik | 6 |
| 3.5 | Huishoudelijk | 6 |
| 4 | Integriteit | 6 |
| 5 | Informatiebeveiliging & Privacy | 7 |
| 5.1 | Kantoor | 7 |
| 5.2 | Digitale werkplek..... | 8 |
| 5.3 | Mobiele werkplek | 8 |
| 5.4 | Bewustwording | 9 |
| 6. | Controle op naleving..... | 9 |
| 7. | Sanctiebeleid | 9 |
| 8. | Slotbepaling..... | 10 |

1. Inleiding

Stichting Fokus Exploitatie (hierna Fokus) heeft met instemming van de ondernemingsraad d.d. 29 oktober 2018, de onderstaande gedragscode vastgesteld.

De volgende punten zijn in acht genomen bij het vaststellen van deze gedragscode:

- Artikel 7:611 en 7:660 van het Burgerlijk Wetboek (BW)
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Artikel 27 lid 1 sub k en l van de Wet op de ondernemingsraden
- Artikel 13 van de Grondwet
- Artikel 8 van het Europees verdrag voor de rechten van de mens (EVRM)
- CAO Fokus
- Beleid privécontacten op het werk

De gedragsregels zijn bedoeld voor zowel interne medewerkers van Fokus, als externe medewerkers (uitzendkrachten, gedetacheerden, ZZP-ers, stagiaires) welke diverse werkzaamheden verrichten. Beide vanaf hier aangeduid met “medewerkers”.

In deze gedragscode tref je afspraken en regels met betrekking tot het werken bij Fokus. De afspraken en regels zijn naar onze mening redelijk en billijk.

De gedragscode wordt uitgereikt aan nieuwe werknemers. Tevens is de gedragscode te vinden in het medewerkersportaal. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd.

In het kader van kwaliteit en Informatiebeveiliging gaat het erom dat de focus binnen Fokus wordt gelegd op de vertrouwelijkheid, integriteit en de beschikbaarheid van informatie, zodat dit zo goed mogelijk wordt beschermd. Voor informatiebeveiliging is het van belang om met elkaar bewust om te gaan met vertrouwelijke en/of persoonlijke informatie.

2. Algemene gedragsregels

Van een ieder verwachten wij:

- Respectvol gedrag naar medewerkers, cliënten, leveranciers, andere derden en leidinggevenden;
- Representatieve kleding en verzorging die past bij de functie die je hebt, professioneel en functioneel.

2.1 Naar collega's

- Leuk werk maken we zelf en met elkaar.
- Praat niet over elkaar, maar met elkaar.
- Respecteer de normen, waarden en grenzen van collega's.
- Ga zorgvuldig om met de eigendommen van een ander.
- Ieders mening is belangrijk, ook als je het niet met de ander eens bent.
- Neem verantwoordelijkheid voor wat je doet.
- Sta open voor het geven en ontvangen van feedback.
- Blijf als team afspraken maken en zie erop toe dat iedereen zich daaraan houdt.
- Zorg dat je geïnformeerd blijft over ontwikkelingen binnen Fokus.
- Ik deel mijn deskundigheid, visie en ervaringen met anderen.

2.2 Naar cliënten

- Zeg wat je doet en doe wat je zegt.
- Sta dichtbij de cliënt, maar op professionele afstand.
- Luister goed naar de behoefte van de cliënt.
- Respecteer de normen, waarden, grenzen en leefomgeving (privacy) van de cliënt.
- Toon respect in woord en gedrag.
- Spreek niet over de cliënt, maar met de cliënt.
- Bewaak je eigen grenzen en communiceer hier helder en respectvol over richting de cliënt.
- Beschouw een klacht als een aanzet tot kwaliteitsverbetering.
- Kijk naar mogelijkheden en niet naar onmogelijkheden.

2.3 Over mijn handelen

- Mijn kwaliteitscriterium is de tevredenheid van de cliënt.
- Ik handel binnen het kwaliteitskader ADL-assistentie.
- Ik volg alle beleidsregels en veiligheidsrichtlijnen.
- Ik draag actief bij aan een veilige cultuur door een ongewenste situatie bespreekbaar te maken.
- Ik weet welke deskundigheid van me vereist wordt en ga voor mezelf na of ik daarover beschik.
- Ik ben me bewust van de risico's die mijn handelen met zich meebrengt.
- Ik ben zelf verantwoordelijk voor mijn handelen en gedrag.
- Ik voer alleen handelingen uit waarvoor ik deskundig ben en me bekwaam voel.
- Ik vraag een collega om hulp als ik niet deskundig of bekwaam genoeg ben.
- Ik ben alert op het voorkomen van fouten.
- Ik werk mee aan veranderingen die de organisatie van me vraagt.

3 Specifieke gedragsregels

3.1 Bewustzijnsbeïnvloedende middelen

Bij de start en tijdens werkzaamheden mag men niet onder invloed van zijn van bewustzijnsbeïnvloedende middelen zoals bijvoorbeeld alcoholische dranken of drugs. Indien je bewustzijnsbeïnvloedende medicijnen gebruikt, dien je dit te melden bij je leidinggevende. Bij calamiteiten kan door een collega dan adequaat worden gehandeld.

3.2 Ongewenst gedrag

Agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag - op welk niveau dan ook – wordt binnen onze organisatie niet getolereerd. Indien je geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag dien je dit te melden via het meldingsformulier op het medewerkersportaal.

3.3 E-mail / Internet / Social Media

Het @fokuswonen.nl e-mailadres mag incidenteel en kortstondig worden gebruikt voor het ontvangen en versturen van privé e-mailberichten, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en het computernetwerk en dit geen (schadelijke) gevolgen kan hebben voor Fokus.

Het gebruik van internet en Social Media mag incidenteel en kortstondig voor persoonlijke doeleinden worden gebruikt, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en het computernetwerk.

Het is niet toegestaan e-mail, internet en Social media te gebruiken om:

- Dreigende, beledigende, seksueel getinte dan wel discriminerende berichten te versturen;
- Websites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;
- Berichten te versturen waarin vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie is opgenomen of waaruit dergelijke informatie kan worden afgeleid.
- Negatieve uitlatingen via onder andere social media over de organisatie, werkzaamheden en/of collega's worden niet geaccepteerd.

Uitingen via internet en Social Media namens Fokus worden uitsluitend gedaan door de afdeling Communicatie.

3.4 Telefoongebruik

Privé telefoongesprekken voer je niet in het bijzijn van een cliënt en/of collega.

3.5 Huishoudelijk

- Bij het gebruik van voorzieningen van Fokus gedraag ik mij als een goed medewerker.
- Indien nodig reserveer ik de voorzieningen vooraf.
- Schade meld ik bij de eigenaar van de voorziening.
- Ik laat voorzieningen na gebruik altijd netjes achter en ruim de gebruikte spullen op.
- Roken is uitsluitend toegestaan op de daarvoor aangewezen plekken.
- In geval van een calamiteit volg ik altijd de instructies op van de BHV-er.
- Ik ben op de hoogte van vluchtwegen, blusmiddelen en brandmelder.
- Ik houd vluchtwegen, trappen en gangen vrij.

4 Integriteit

Integer handelen wordt niet afgedwongen met behulp van gedragscodes, maar zijn wel een goed hulpmiddel om te weten hoe in bepaalde situaties gehandeld dient te worden. Tevens maakt een gedragscode duidelijk waar het bij integriteit om gaat.

Het is belangrijk dat integer handelen een vanzelfsprekendheid is/wordt. Om dit te stimuleren zijn intern de volgende afspraken gemaakt:

- Alle leidinggevenden hebben een voorbeeldfunctie. Zij kunnen, indien nodig, een werknemer op zijn gedrag aanspreken. Omgekeerd kan dit uiteraard ook.
- Integriteit wordt tenminste eenmaal per jaar op de agenda van werkoverleg / afdelingsoverleg / MT overleg geplaatst.
- Tijdens sollicitatiegesprekken wordt de kandidaat geïnformeerd over de gedragscode en over de verplichting een positieve VOG te kunnen overleggen bij indiensttreding.
- Bij indiensttreding worden kopieën van relevante diploma's gevraagd.
- Gedurende het dienstverband bij onze organisatie wordt een dienstverband bij een andere werkgever uitsluitend toegestaan indien dit verenigbaar is met de functie binnen Fokus.

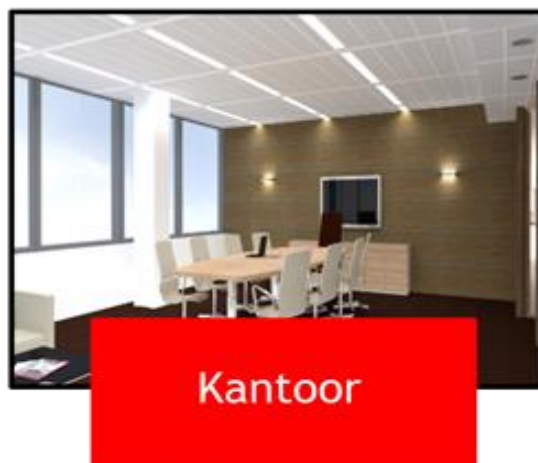
Fokus hanteert daarnaast het volgende:

- Je werkt op een professionele manier met aandacht voor kwalitatief hoogstaande dienstverlening.
- Je houdt zakelijk en privé gescheiden.
- Je houdt vertrouwelijke en/of bedrijfsgevoelige informatie voor jezelf, zowel tijdens als na afloop van jouw dienstverband.

- Jouw wachtwoord is persoonlijk en mag niet met anderen worden gedeeld.
- Je gedraagt je dusdanig dat de organisatie geen schade wordt berokkend.
- Je meldt misstanden bij jouw leidinggevende of bij de vertrouwenspersoon.
- Je gaat verantwoord om met eigendommen van de organisatie en de ter beschikking gestelde faciliteiten.
- Je bent voorzichtig met het aannemen van relatiegeschenken en vergewist je van de bedoeling van de gever.
- Je neemt geen lening, gift of gunsten aan, noch in geld of natura.
- Je meldt twijfelachtige zaken of maakt ze bespreekbaar.
- Je bent aanspreekbaar op de door jou gehanteerde werkwijze en de gemaakte afspraken.
- Je bent alert op situaties in jouw werk waarin je met privérelaties te maken krijgt.

5 Informatiebeveiliging & Privacy

5.1 Kantoor



- Sleutels en toegangspassen zijn persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met anderen.
- Bezoekers dienen zich te melden bij de receptie. De receptie registreert de bezoeker.
- Laat nooit vertrouwelijke documenten onbeheerd liggen, niet op een printer of op het bureau. Berg ze zorgvuldig op. (Dit noemen we clean desk beleid).
- Maak gebruik van de afgesloten papiercontainers om vertrouwelijke documenten weg te gooien.
- Wanneer de printer wordt gebruikt zonder code, dan documenten direct ophalen en niet laten liggen.
- Bij gebruik van een flipover of whiteboard zorgt de gebruiker voor het verwijderen van de aantekeningen.
- Wees extra alert bij het verwerken van vertrouwelijke- en/of persoonsgegevens bij aanwezigheid van derden op kantoor.
- Zorg ervoor dat aan het einde van de werkdag de ramen en indien van toepassing de deur(en) gesloten zijn. Denk bij het tijdelijk verlaten van de werkplek ook aan het (af)sluiten van de deur(en). Dit kan diefstal van goederen/informatie en ongeautoriseerd kennisnemen van informatie voorkomen.

5.2 Digitale werkplek



- Wees bewust van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van applicaties op een externe computer.
- Het is verboden om software en applicaties te downloaden op bedrijfscomputers.
- Bij het tijdelijk verlaten van de werkruimte wordt het computerscherm vergrendeld of je logt uit. Plaats geen briefjes aan je scherm met wachtwoorden. (Dit noemen we "clear screen" beleid).
- De combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord mag met NIEMAND worden gedeeld.
- Het gebruik van STERKE wachtwoorden is verplicht.
- Laat wachtwoorden NOOIT onthouden door browsers.
- Zet wachtwoorden NIET op een "geeltje" o.i.d.
- Wijzig wachtwoorden regelmatig (2 maandelijks).
- Nooit vertrouwelijke informatie bewaren op of kopiëren naar lokale harde schijven en/of USB stick.

5.3 Mobiele werkplek



- Ga zeer zorgvuldig om met vertrouwelijke papieren dossiers en documenten.
- Het gebruik van USB sticks is niet toegestaan, omdat deze een hoog risico vormen.
- Zakelijke computers mogen niet door een ander persoon dan de medewerker worden gebruikt.
- Laat nooit vertrouwelijke documenten onbeheerd liggen (clean desk beleid).

- Vergrendel je computer indien je niet op je werkplek aanwezig bent (clear screen beleid).
- Laat nooit laptops, mobiele telefoons, tablets, fysieke dossiers onbeheerd achter.
- Spreek nooit in openbare gelegenheden over cliënten en/of werknemers in relatie tot privacygevoelige informatie.

5.4 Bewustwording



- Werk bewust, want 80% van alle datalekken wordt veroorzaakt door gedrag van de mens.
- Maak de begrippen “clear screen” en “clear desk” je eigen en handel er naar.
- Dossiers mogen alleen worden ingekeken voor zakelijke doeleinden.
- Werken bij cliënten, partners, leveranciers vraagt extra alertheid.
- Zie je dat jouw collega, al dan niet bewust, niet zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie, bespreek dat dan op een opbouwende en positieve manier. We moeten elkaar hierin coachen, we willen geen politieagent spelen.
- Maak melding van (potentiële) beveiligingsincidenten bij je leidinggevende.
- Meld suggesties bij je leidinggevende.

6. Controle op naleving

Bij verdenking van het niet naleven van deze gedragscode is Fokus gerechtigd om persoonsgericht onderzoek te doen naar het gedrag van een individuele medewerker. Fokus heeft hiervoor de volgende middelen tot haar beschikking:

- Inzicht in verkeersgegevens
- Geautomatiseerde inhoud filtering, hierbij kun je denken aan woorden zoals “porno”.
- inhoud van ontvangen/verstuurde mail kan worden bekeken of bezochte websites.

Fokus houdt hierbij rekening met de fundamentele rechten van de betrokken medewerker(s) in combinatie met het gerechtvaardigd belang van Fokus.

7. Sanctiebeleid

Sancties worden liever niet gegeven, maar mocht je om welke reden dan ook afspraken niet nakomen dan heeft werkgever, afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding, het recht de volgende sancties, al dan niet gecombineerd, op te leggen:

- Mondelinge waarschuwing
- Schriftelijke waarschuwing
- Opschorten loonbetaling
- Functiewijziging
- Overplaatsing naar andere afdeling
- Schorsing
- Ontslag (op staande voet)

Voormelde sancties kunnen enkel worden opgelegd indien dit gemotiveerd is uitgelegd aan de werknemer.

8. Slotbepaling

Fokus kan deze gedragscode met instemming van de ondernemingsraad wijzigen of intrekken.