

### 3 Betrouwbaarheid

We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen en afspraak is afspraak.

Kom je afspraken niet na dan wordt bewust of onbewust aangegeven dat de ander niet belangrijk (genoeg) is. Collega's, cliënten en andere belanghebbenden hebben daar last van. Het kan ook ten koste gaan van het resultaat van een behandeling, project en kan leiden tot verspilling van tijd en geld. Lukt het nakomen van een afspraak niet, koppel dit dan terug naar alle betrokkenen en maak nieuwe afspraken. Niet nakomen van afspraken is bijvoorbeeld ook: het erbij laten zitten omdat de ander er niet om vraagt; afspraken maken waarvan te verwachten is dat ze niet haalbaar zijn; te laat komen voor een vergadering of een gesprek met een cliënt. En, uiteraard houden we rekening met de privacy van cliënten en medewerkers.

### 4 Zorgvuldigheid en professionaliteit

We gaan zorgvuldig om met mensen, middelen en materiaal en doen dat op een vakkundige manier.

Cliënten zijn vaak in een kwetsbare positie en we maken gebruik van publieke middelen als geld, materiaal en tijd en daar gaan we zorgvuldig mee om. Denk hierbij aan eigendommen van cliënten zoals wasgoed, persoonlijke spullen van cliënt. We willen kwaliteit toevoegen aan het leven van cliënten die gebruik maken van onze zorg en diensten en daarom is professioneel- en resultaatgericht handelen (deskundigheid, vaardigheid en kennis) een vereiste. Iedereen, op elk niveau in de organisatie, heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

zMW-003 | september 2023

## Onze zorggroepbrede gedragscode

De gedragscode. Dat ben je zelf!



**Zorggroep Maas & Waal**  
Postbus 98  
6658 ZH Beneden-Leeuwen

0487 - 599 666  
klantenservice@zmw.nl

# De gedragscode. Dat ben je zelf!

Waar staan we voor als organisatie? Wat willen we bereiken? Hoe gaan we met elkaar om? Deze folder informeert je over de 'zorggroepbrede gedragscode'. En, dat gaat iedereen aan.

## Aanleiding

Er was nog geen beschreven gedragscode binnen de Zorggroep. Uiteraard is er een cultuur binnen zMW van hoe we omgaan met elkaar. Dat is te horen aan uitspraken als 'zo doen we dat hier', 'dat is hier nu eenmaal de gewoonte' en 'zo gaan we hier (niet) met elkaar om'. En, we zullen ook een imago hebben van hoe de buitenwereld naar ons kijkt. Maar hebben anderen dan een beeld van ons waar we blij en trots van worden, die past bij onze missie (waar staan we voor) en visie (een ambitie van hoe we willen dat onze zorg, service en kwaliteit eruit ziet). Met andere woorden 'handelen we in ons gedrag op een wijze die bijdraagt aan een imago van zo willen we zijn en overkomen bij die ander.

## Wat is een gedragscode?

Een gedragscode is een set van gedragsregels om uiting te geven aan het integer handelen én de visie en missie die een organisatie wil uitdragen. Het is geen wetboek met overtredingen en sancties maar wel een code die we zeer serieus nemen. Integer handelen staat voor waarden zoals o.a. eerlijkheid, zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, respect, aandacht en openheid.

## Waarom vinden wij een gedragscode belangrijk?

Allereerst in het belang van de cliënten: we hebben te maken met een kwetsbare doelgroep, zodat schending van gedragsregels – wellicht sterker nog dan in andere organisaties of bedrijven – een negatieve invloed heeft.

Ook willen we een positief beeld uitdragen over wat voor organisatie we zijn en willen zijn. Voor onszelf is de gedragscode een goed hulpmiddel om elkaar aan te spreken op gedrag.

## De gedragscode sluit aan bij de visie en missie

De missie van zMW: zMW wil kwaliteit toevoegen aan het leven van cliënten en hun naasten door zorg- en diensten te bieden die recht doen aan hun individuele behoeften en omstandigheden. De visie van zMW (waar staan we voor): Cliënten die wel-zijn, leefplezier en comfort ervaren, ondanks de beperkingen die ouderdom met zich meebrengt. Dat is in de kern het doel van ons werk als zorggroep Maas & Waal en dat doen we met vakmanschap, samenspel, gastvrijheid en openheid. De cliënt kan rekenen op steun van de mensen van zMW. De cliënt mag hierbij rekenen op:

- respect voor zijn/haar waarden, levensstijl, mogelijkheden en beperkingen (ieder mens is uniek)
- zekerheid van de juiste zorg op het juiste moment op de juiste plaats (samen doelen bepalen vanuit autonomie en regie van cliënten).
- nabijheid (compassie) van betrokken medewerkers en vertrouwde voorzieningen.

Als we onze visie en missie willen realiseren dan zullen we daar ook naar moeten handelen anders zijn het holle zinnen zonder enige waarde of betekenis.

# Gedragsregels

## 1 Respect

We houden rekening met de wensen, waarden en levensstijl van onze cliënten en zijn 'beleefd' naar elkaar

Respect voor de ander betekent dat cliënten de zorg krijgen die bij hen past en dat ze zo veel als mogelijk hun normale leven kunnen voortzetten. We zeggen zoveel mogelijk ja op een verzoek van een cliënt. Bij een nee, hebben we vooraf serieus afgewogen waarom 'iets' niet kan. We gaan uit van een gelijkwaardige relatie met de cliënt en niet van de gedachte 'ik weet wat goed voor u is'.

Respect betekent ook 'beleefd' met elkaar omgaan. Dit geldt voor cliënten, collega's en vrijwilligers. We stellen ons voor met voor- en achternaam en functie. We hebben een vriendelijke en betrokken houding. We spreken positief over anderen (cliënten en collega's) en de organisatie. We kloppen aan de deur en gaan pas binnen als we een antwoord krijgen.

Ook zorgen we ervoor dat we correct en verzorgd gekleed zijn en ons houden aan de kledingvoorschriften die gelden voor hygiënisch handelen.

## 2 Openheid en initiatief nemen

We spreken niet over maar met elkaar en geven op een positieve manier feedback aan elkaar. We nemen initiatief en wachten niet af.

We spreken elkaar aan op ongewenst gedrag maar doen dat op een open, eerlijke en professionele manier. We spreken met de ander en niet met anderen over die ander. We gaan problemen niet uit de weg maar maken die bespreekbaar. We kijken vooruit, durven en nemen initiatieven om zorg en diensten af te stemmen op de vragen en wensen van cliënt. We zijn actief, creatief en vernieuwend om verbeteringen aan te brengen in de zorg- en dienstverlening.