



tom

**IN DE
BUURT**

Zo gedragen we ons bij Tom in de buurt

Onze gedragscode

Zo gedragen we ons bij Tom in de buurt

Tom in de buurt spant zich in voor goede ondersteuning aan onze klanten, een veilig arbeidsklimaat voor onze medewerkers en een veilige omgeving voor onze vrijwilligers en bezoekers. Om dat te kunnen realiseren heeft Tom in de buurt deze gedragscode opgesteld.

Doel:

Helder en duidelijk maken wat Tom in de buurt verwacht van de medewerkers, vrijwilligers en klanten door de kernwaarden, normen en waarden samen te vatten in een gedragscode. Met deze gedragscode willen we gewenst gedrag voorop laten staan binnen de organisatie en medewerkers, vrijwilligers en klanten beschermen tegen ongewenst gedrag.

De inrichting van de organisatie Tom in de buurt voldoet aan wettelijke eisen, in het bijzonder de Arbowetgeving, maar is in ieder geval zodanig dat, medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, klanten en bezoekers van onze locaties zich veilig voelen.

De gedragscode wordt geplaatst op de website van Tom in de buurt zodat deze zichtbaar is voor alle betrokkenen.

Bestemd voor:

Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers, vrijwilligers, klanten en bezoekers van onze locaties. Van hen wordt verwacht dat zij deze gedragscode toepassen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van de gedragscode gewezen worden.

1. Respect

De basisnorm voor onderling contact en communicatie is respect voor de ander. Hiermee bedoelen we; behandel de ander zoals jezelf behandeld zou willen worden, met respect voor de ander als persoon. Als je iets dwars zit, spreek de ander daar dan op een

nette manier op aan. Als de ander jouw grens overgaat is het jouw verantwoordelijkheid dit te signaleren en bespreekbaar te maken. Hierbij kun je altijd hulp inroepen van een collega, leidinggevende, contactpersoon, vertrouwenspersoon of kenbaar maken via het contactformulier op de website, zie punt 10.

2. Handelen volgens onze Kernwaarden

Tom in de buurt heeft als kernwaarden **Talent**, **Ondersteuning** en **Meedoen** voor de inwoners van de drie gemeenten, Alphen aan den Rijn, Kaag & Braassem en Nieuwkoop. Tom ondersteunt volwassenen bij diverse problemen en vragen. Daarbij wordt uitgegaan van de talenten en kwaliteiten van de inwoner en zorgen voor passende ondersteuning zodat iedereen op eigen wijze mee kan doen aan de samenleving. **Want iedereen telt en iedereen hoort erbij.** Van onze medewerkers en vrijwilligers wordt verwacht dat zij deze kernwaarden actief uitdragen in hun contacten met de klant zodat de klanten op eigen kracht (weer) mee kunnen doen in de samenleving.

3. Veiligheid

Tijdens ondersteuningsafspraken, bezoek op 1 van onze locaties of andere momenten is je veilig voelen belangrijk. Dit doen we met elkaar, onderstaande zaken zijn hierbij erg belangrijk:

- *Ga respectvol met elkaar om en houd rekening met elkaar*
- *Wij accepteren geen agressie, (verbaal) geweld, bedreigingen of pest gedrag.*
- *Alcoholmisbruik of gebruik van drugs is verboden op onze locaties en tijdens het werk.*
- *Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers laten zich leiden door gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en door de eigen beroepscode.*

4. Iedereen mag er zijn

Mensen zijn allemaal verschillend, bij Tom is iedereen welkom.

Seksuele intimidatie en/of discriminatie op grond van etnisch culturele achtergrond, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, seksuele oriëntatie, burgerlijke staat en handicap worden door Tom als vormen van ongewenst gedrag gezien.

5. Omgang eigendommen

Wij gaan zorgvuldig met ieders eigendommen om. Zorgvuldig omgaan met eigendommen van anderen kan persoonlijke eigendommen betreffen die iemand bij zich heeft, eigendommen van de organisatie of de locatie. Het is niet toegestaan om goederen en faciliteiten van de organisatie voor jezelf te gebruiken, tenzij er toestemming is gegeven door een leidinggevende of contactpersoon.

Het vernielen, beschadigen van spullen en/of diefstal wordt niet getolereerd.

6. Representatie

Degene die namens Tom in de buurt activiteiten voor derden uitvoert zoals een presentatie of cursus zal een eventuele opbrengst bespreken met de wijkteammanager. Een kleine attentie, (bijv. een doosje chocola of bloemen) is wel toegestaan.

7. Privacy

Respect voor klanten, vrijwilligers en medewerkers blijkt ook op de manier waarop we met informatie over de persoonlijke- of werkomgeving omgaan. We communiceren hierover niet met derden tenzij de klant, vrijwilliger of medewerker hiervoor toestemming heeft gegeven. Dit geldt ook voor het delen van beeldmateriaal. We verwachten van medewerkers en vrijwilligers dat zij hun eigen privacy goed in de gaten houden en voorzichtig

zijn met wat zij delen met klanten, derden en op sociale media. Gebruik van privé telefoon en email voor contacten met klanten of voor het versturen van klantgegevens is niet toegestaan.

8. Relatie

De medewerker of vrijwilliger werkt op een professionele basis met de klant, dit houdt in dat;

- *De relatie wordt niet voor eigen voordeel gebruikt*
- *Je dringt niet verder door in de privésfeer van de klant dan nodig is voor goede ondersteuning en uitvoering van het ondersteuningsplan of activiteiten.*
- *Je bent terughoudend in het aangaan van privécontacten met de klant en diens netwerk, dit geldt ook voor toevoegen op sociale media*
- *Je geen geld of cadeaubon van de klant aanneemt, een kleine attentie zoals een doosje chocola mag wel. Bij twijfel overleg je met een collega binnen je team.*
- *Je de plicht hebt de klant te beschermen tegen vormen van ongelijke behandeling en (seksueel) machtsmisbruik*
- *Je geen zaken geheim kan houden als de veiligheid van de klant of iemand in diens netwerk in het geding is, je maakt hier een professionele afweging in en neem bij twijfel altijd contact op met je wijkteammanager of contactpersoon*

9. Maatregelen

Medewerkers en vrijwilligers die de gedragscode overtreden krijgen een formele waarschuwing als de overtreding bewezen is. Als er ondanks de formele waarschuwing meerdere overtredingen plaatsvinden, leidt dit tot ontslag, beëindiging contract of beëindiging stage- of detachering periode. Bij overtreding van de wet wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

Overtreding van de gedragscode op onze locaties door klanten, bezoekers en derden kan leiden tot verwijdering uit het pand en (tijdelijke)ontzegging van de toegang tot het pand.

Bij een incident gaan we eerst in gesprek met de klant om de gevolgen en acties te bespreken zodat de klant op een veilige manier ondersteund kan worden. Overtredingen die elders voorkomen, bij de klant thuis of digitaal, worden besproken met de klant en in overleg met de wijkteammanager zo nodig van passende maatregelen voorzien. Bij overtreding van de wet wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

10. Meldingen

Heeft een klant, medewerker of vrijwilliger een situatie met betrekking tot ongewenst gedrag? Deze kan kenbaar gemaakt worden via het contactformulier op www.tomindebuurt.nl/klacht. Als er een incident plaatsvindt kan de medewerker dit melden via het "formulier incident" (te vinden op intranet). De medewerkers kunnen bij de moederorganisaties terecht bij een vertrouwenspersoon.

De vrijwilligers kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon vrijwilligers en kunnen een e-mail sturen naar één van de vertrouwenspersonen van Tom in de buurt via vertrouwenspersoon@tomindebuurt.nl

11. Complimenten

In deze gedragscode gaat het veel over ongewenst en gewenst gedrag en eventuele consequenties. Maar we mogen het belang en de kracht van een compliment niet uit het oog verliezen. Alle medewerkers, vrijwilligers en klanten worden van harte uitgenodigd een compliment te geven aan een collega, contactpersoon of klant. Want een compliment motiveert vaak veel meer dan een signaal over gedrag wat verbeterd zou kunnen worden.

12. Evaluatie

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval één keer per kalenderjaar wordt deze gedragscode geëvalueerd door het management.

Maart 2024 Versie 3.0. Revisie Q4 2024.

v 2.0

Zo gedragen we ons bij 

T 088 900 4567

www.tomindebuurt.nl

info@tomindebuurt.nl

Henry Dunantweg 42, 2402 NR Alphen aan den Rijn