

## Gedragscode

In deze gedragscode zijn de basisprincipes opgenomen die Vlijtig Liesje Thuishulp belangrijk vindt. Deze gedragsregels gelden voor zowel medewerkers als voor klanten.

### Bejegening

Elkaar respecteren zoals we zijn is een belangrijk goed. De volgende punten verstaan wij over een juiste bejegening:

- Het respecteren van elkaar levenswijze. Discriminatie in welke vorm dan ook, is niet toegestaan.
- De medewerker is te gast in de woning van de klant. Verwacht wordt dan ook dat medewerker zich als zodanig gedraagt.
- Zorg voor een vriendelijke benadering naar zowel medewerker als klant. Elke vorm van agressie, zowel fysiek als verbaal of op elke denkbare wijze, worden niet getolereerd. Bij agressie maken wij gebruik van ons agressieprotocol. Zowel voor medewerker als cliënt beschikbaar.
- Klant en medewerker hebben een hulpvaardige houding.
- Medewerker zorgt voor een juiste wijze waarop deze de klant aanspreekt, en andersom.
- Medewerker besteedt aandacht aan de klant en staat open voor wensen en vragen van de klant.
- Medewerker draagt zorg voor een schoon huis, zoals opgenomen in het ondersteuningsplan en in de weekplanning. Medewerker houdt hierbij rekening met de gewoonten van de klant en past deze waar mogelijk toe. Hierbij rekening houdend met de arbeidsprotocollen.
- Medewerker geeft de klant geen ongevraagde adviezen.

### Werkwijze

Onder werkwijze worden volgende zaken verstaan:

- Er wordt zorgvuldig omgegaan met eigendommen van de klant. Bij twijfel over de beste manier van schoonmaken vraagt medewerker dit bij de klant na. Wanneer er kostbare spullen in huis zijn wordt het risico op breuk met de klant besproken.
- Er wordt ordelijk en hygiënisch gewerkt. Medewerker zorgt ervoor dat er structuur zit in de manier van werken en kan hierbij gebruik maken van de weekplanning.
- Medewerker is op de hoogte van de werking van schoonmaakmiddelen en technieken.
- Doet actief mee aan de geboden scholingen en vraagt indien nodig om advies.
- Er wordt rekening gehouden met de beperkingen van de klant, maar stimuleert de klant waar mogelijk in zijn zelfstandigheid.
- Van klant wordt verwacht dat deze actief meewerkt in het behouden van de zelfstandigheid.
- Medewerker voert werkzaamheden conform de gemaakte afspraken uit en signaleert het als dit niet haalbaar is.
- Voert regelmatig een open gesprek over de ervaringen, wensen en voorkeuren van de klant. Wanneer dit leidt tot klachten en/of adviezen volgt medewerker, indien redelijk, deze op. Tevens kan er worden verwezen naar een kantoormedewerker.

### Privacy

- Medewerker en klant respecteren elkaars privacy.
- Medewerker kan een grens trekken tussen privé en werk. Bijvoorbeeld dat medewerker en klant geen privé contact met elkaar hebben over andere zaken dan de huishoudelijke werkzaamheden en privé en werk gescheiden houden.
- Sociale media zijn voor iedereen toegankelijk. De impact hiervan kan enorm zijn. Medewerker en klanten respecteren ook hier elkaars privacy en omgeving.

### **Omgang klachten en vragen**

- Medewerker nodigt klant actief uit om te vragen en verbeterwensen te uiten.
- Klant wordt geïnformeerd over wat er met de verbeterwensen gebeurt.
- Aanwijzingen worden serieus genomen

### **Professionaliteit**

- Afspraken worden nagekomen. Medewerker dient op de hoogte zijn van de planning en er zorg voor te dragen op tijd aanwezig te zijn. Tijdig afwezigheid melden is hier ook een onderdeel van.
- Klant draagt er zorg voor dat deze in de gelegenheid is medewerker te ontvangen op het afgesproken tijdstip
- Persoonlijke hygiëne van medewerker is vereist. Hierbij valt te denken aan het niet dragen van te korte kleding (schouders bedekt, geen korte broeken of blote buik). Het hebben van korte nagels en dragen van dichte schoenen. Daarnaast moet kleding schoon en verzorgd zijn en mogen hier geen aanstootgevende teksten, afbeeldingen of politiek en religieuze uitingen op aangebracht zijn.
- Medewerker verricht geen werkzaamheden die buiten de verantwoordelijkheid liggen.
- Medewerker stelt zich op de hoogte van de te verrichten werkzaamheden en rapportage
- Het accepteren van geschenken, in welke vorm dan ook, is niet toegestaan. Uitzonderingen dienen altijd met Vlijtig Liesje Thuishulp te worden overlegd.
- Het gebruik van mobiele telefoon onder werktijd is niet toegestaan. Zo ook het gebruik maken van sociale media tijdens werktijd
- Op sociale media worden geen zaken gedeeld over de gedane werkzaamheden, informatie van de klant of andere zaken en informatie.
- Medewerker is in staat zich te legitimeren bij de klant.

### **Voor akkoord getekend;**

Naam:

Datum:

Handtekening: