

# GEDRAGSWIJZER STICHTING WELZIJN WESTERWOLDE

*20 oktober 2020*



Stichting Welzijn Westerwolde zet zich in om de eigen kracht en talenten van haar inwoners te versterken binnen de gemeente Westerwolde waardoor iedereen zo zelfstandig mogelijk kan (blijven) deelnemen aan het dagelijks leven. Dit kunnen we niet altijd alleen en daarom zoeken we, wanneer nodig, een beroep op derden om ons hierin of bij te helpen. Om in deze als grote groep mensen professioneel ons werk te kunnen doen heeft onze organisatie beleid, protocollen en procedures vastgelegd. Echter, ook met onze houding en ons gedrag geven we invulling aan de kernwaarde 'professioneel'. Met deze gedragswijzer willen we invulling geven aan de kernwaarde 'professioneel'.

### **Gedragswijzer**

Onze maatschappelijke taak vraagt van ons dat we zorgvuldig omgaan met onze cliënten, collega's, stagiaires, vrijwilligers, relaties en met onze bedrijfsmiddelen en dat we in deze onze professionele verantwoordelijkheid nemen. Kortom, dat we integer handelen. Integriteit staat in deze voor *gedrag waarin we rekening houden met de rechten, belangen en wensen van alle betrokkenen*. Met deze gedragswijzer willen we onze inhoudelijke regelingen toegankelijker maken en een richtlijn geven voor integer gedrag. In deze gedragswijzer is een aantal regelingen vertaald in en naar gedrag dat we als Welzijn Westerwolde verwachten van al onze medewerkers. We kunnen en mogen onszelf en ook elkaar daar dus op aanspreken en motiveren. In de gedragswijzer staan ook een aantal vragen die je jezelf kunt stellen in een lastige werksituatie. Tot slot komt de relatie tussen dit document, andere documenten en de wet- en regelgeving aan bod.

Deze gedragswijzer is niet volledig en zeker niet uitputtend. Er is *natuurlijk ruimte om eigen afwegingen en keuzes te maken*. De gedragswijzer geldt voor alle medewerkers van Welzijn Westerwolde, daaronder verstaan we dus ook stagiairs, vrijwilligers, zzp-ers, flexwerkers en leden van de cliëntenraad.

### **Hoe gaan we om met . . . Elkaar**

Bij Welzijn Westerwolde vinden we een open en prettige werkomgeving belangrijk; respectvol met elkaar omgaan, samenwerken en elkaar aanspreken op gedrag. Dus ook eventueel ongewenst gedrag zoals agressie, geweld, pesten, discriminatie en (seksuele) intimidatie. Naar buiten toe tonen we respect voor onze eigen organisatie, voor onze collega's en onze samenwerkingspartners. We denken na over wat we op social media plaatsen en vragen ons bij het naar buiten toe brengen van informatie af of het wenselijk is dat de informatie door iedereen gelezen kan worden en daarbij dus nog jaren terug te vinden kan zijn op het internet. Ook onze kleding geeft uiting aan respect en professionaliteit en dus zorgen we ervoor dat de kleding die we dragen op het werk gepast is voor de situatie waarin we ons begeven.

### **Hoe gaan we om met . . . Bedrijfseigendommen**

Om je werk te kunnen doen hebben sommigen van ons diverse middelen in bruikleen van Welzijn Westerwolde. Bijvoorbeeld een mobiele telefoon, iPad of laptop, maar bijvoorbeeld ook de mogelijkheid om thuis op eigen pc of laptop in te loggen op de server van Welzijn Westerwolde. Daarnaast staan er natuurlijk diverse bedrijfsmiddelen ter beschikking in onze accommodaties zoals bijvoorbeeld vaste computers en kopieerapparaten. Deze middelen gebruiken we enkel voor werk gerelateerde activiteiten, wat ook geldt voor het gebruik van mail en internet. We gaan netjes om met de ruimtes en spullen die we tot onze beschikking hebben en gebruiken en we hebben respect voor elkaar eigendommen.

### **Hoe gaan we om met . . . Informatie**

We hebben in ons werk te maken met vaak vertrouwelijke informatie en gegevens, daar gaan we, zoals we ook aangeven in ons privacy-beleid, zorgvuldig mee om. Dit houdt in dat we informatie en gegevens alleen gebruiken voor het doel waarvoor het beschikbaar is gesteld en dat we ervoor

zorgen dat vertrouwelijke informatie niet op ongewenste plekken terechtkomt. We zorgen ervoor dat we informatie zorgvuldig bewaren of vernietigen en dat onbevoegden hier niet bij kunnen. Dit doen we onder andere door de later benoemde informatie en privacy beveiligingsrichtlijnen. Wanneer we vertrouwelijke gesprekken voeren (met cliënten of derden) dan zijn we ons ervan bewust wie er mee kan luisteren. Ook zijn we ons bewust van wat we vragen, wat we zelf aan informatie geven en van wat we hierover willen noteren/bewaren. Wanneer we bijvoorbeeld aantekeningen of kladjes toevoegen aan dossiers, dan heeft een cliënt ook op deze stukken recht op inzage. We nemen daarnaast geen eigendommen van klanten in beheer, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt en deze zijn vastgelegd met een omschreven doel. Van persoonlijke stukken van cliënten, denk aan brieven die relevant zijn voor de casus, maken we altijd een kopie en nemen we geen originelen in.

#### **Hoe gaan we om met . . . *Relatiegeschenken***

Soms hebben klanten of externe relaties de behoefte om hun erkentelijkheid te uiten door een attentie te geven. Wanneer we vanuit onze functie een presentatie, workshop of lezing geven wordt soms iets aangeboden als blijk van waardering. Kleine attenties zoals een bloemetje, boekenbon of fles wijn kunnen we rustig aannemen. Uitgangspunt in deze is dat we geen geschenken aannemen die een verplichting kunnen scheppen of de schijn kunnen wekken dat we te beïnvloeden zijn. Wanneer we van een relatie van onze organisatie een etentje, uitje of deelname aan een evenement aangeboden krijgen, dan overleg je dit met je gebiedscoördinator. Samen bekijk je of deze aangenomen kan worden als er een meerwaarde aan zit voor Welzijn Westerwolde.

#### **Hoe gaan we om met . . . *Dilemma's***

Heb jij vragen op het gebied van professioneel gedrag, twijfel je of je integriteit in het gedrag is? Stel jezelf dan eens de volgende vragen:

Breng ik anderen in een vervelende positie? Benadeel ik anderen? Maak ik misbruik van functie of positie? Heeft mijn actie negatieve gevolgen voor de beeldvorming of het imago van Welzijn Westerwolde? Wat zijn de wettelijke kaders? Past het in onze bedrijfscultuur? Kan ik dit uitleggen aan collega's, vrienden, familie? Kan ik uitleggen wat de relatie is met onze maatschappelijke doelstelling? Past het bij 'de bedoeling' van onze organisatie?

Heb jij je bedenkingen of twijfels bij één of meer antwoorden? Doe het dan niet! Natuurlijk kun jij ook je collega's helpen met deze vragen als zij twijfelen over hun gedrag in een (bepaalde) situatie. Bespreek deze situatie met elkaar of met je gebiedscoördinator.

#### **De relatie met andere documenten en wet- en regelgeving**

Deze gedragswijzer is gerelateerd aan diverse documenten en afspraken binnen Welzijn Westerwolde, die je ook kunt raadplegen om je gedrag te bepalen in het omgaan met dilemma's die jij tegenkomt in je werk.

#### **Wetgeving**

Om te beginnen is er natuurlijk het wettelijk kader. Diefstal, chantage, fraude e.d. zijn strafbaar. Je kunt dan ook begrijpen dat deze wettelijke strafbare zaken ook bij Welzijn Westerwolde ontoelaatbaar zijn.

#### **Protocol ongewenst gedrag**

Er bestaat een sterke link tussen de gedragswijzer en het *protocol ongewenst gedrag*. Het overschrijden van één van de bovenstaande gedragsregels kan een vorm van ongewenst gedrag zijn. In dat geval is het protocol ongewenst gedrag van toepassing. Hierin staat wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan. Daarnaast worden preventieve maatregelen en afspraken beschreven die binnen Welzijn Westerwolde gelden m.b.t. het handelen en registreren bij ongewenst gedrag.

### **Privacy-beleid**

Er bestaat een sterke link tussen de gedragswijzer en het *privacy-beleid algemeen en de daarbij behorende bijlages*. In het privacy-beleid hebben we afspraken, maar ook wet- en regelgeving en dus rechten en plichten benoemd en vastgelegd met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens van cliënten.

### **Informatiebeveiligingsbeleid**

Er bestaat een sterke link tussen de gedragswijzer en het *privacy-beleid algemeen en de daarbij behorende bijlage ICT*. Informatie is een belangrijk bedrijfsmiddel voor Welzijn Westerwolde. Het verlies van gegevens, uitval van ICT of het door onbevoegden kennisnemen of manipuleren van bepaalde informatie kan ernstige gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering, maar kan ook leiden tot imagoschade. Welzijn Westerwolde heeft in het kader van de informatie- en privacy beveiliging richtlijnen opgesteld. Deze richtlijnen zijn als bijlage aan deze gedragswijzer toegevoegd.

Mocht er ondanks alle zorgvuldigheidseisen onverhoopt toch sprake zijn van een incident waarbij er mogelijk persoonsgegevens verloren zijn gegaan, of waarbij onrechtmatige verwerking niet kan worden uitgesloten, dan spreken we van een mogelijk data-lek. In onze *privacy-beleid bijlage ICT* staat hoe we dienen om te gaan met een vermoeden van een data-lek.

### **Klachtenprocedures**

Binnen Welzijn Westerwolde zijn twee klachtenprocedures. In deze procedures staat beschreven op welke wijze een klacht kan worden ingediend, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure er gevolgd moet worden. De klachtenprocedures zijn:

- een klachtenregeling voor medewerkers
- een klachtenregeling voor cliënten

## Informatie- en privacy richtlijnen ten aanzien van beveiliging

- 1. Vertrouwelijke informatie blijft vertrouwelijk**  
Bedenk altijd goed of je informatie mag delen, met wie en op welke wijze.
- 2. Clean desk policy**  
We laten geen aantekeningen of andere vertrouwelijke informatie achter op ons bureau.
- 3. Clear screen policy**  
Wanneer we 'even' niet achter pc / laptop zitten, dan sluiten we deze af of vergrendelen we de sessie.
- 4. Clear print/copy policy**  
We printen beveiligd door het gebruik van een pincode en loggen uit wanneer klaar. We laten geen stukken liggen op of bij de printer.
- 5. Server Welzijn Westerwolde op nummer 1 bij het samenwerken**  
We maken gebruik van de beveiligde werkomgeving van de server. Mails die persoonsgegevens of gevoelige informatie bevatten, mailen we 'encrypted'.
- 6. Spreek onbekenden in jouw gebouw / kantoor aan**  
Help mensen de juiste weg te vinden, zodat ze alleen de info krijgen die ook voor hen bedoeld is.
- 7. Papieren dossiers**  
In principe hebben we geen papieren dossiers en wordt er door iedereen gewerkt met digitale dossiers. Soms is er noodzaak om toch tijdelijk een papieren dossier aan te leggen. Papieren dossiers worden bewaard in afgesloten kastruimtes en worden vernietigd zodra de informatie niet meer nodig is.
- 8. Aantekeningen of kladjes**  
Wees je bewust van wat je noteert, met welk doel en wat onderdeel uitmaakt van het klantdossier. Bewaar alleen vertrouwelijke informatie die je nog nodig hebt.
- 9. Kastruimtes afsluiten wanneer we een ruimte verlaten.**
- 10. Open een klantdossier alleen wanneer het noodzakelijk is**  
Technisch gezien kunnen we bij alle klantgegevens. Open alleen een klantdossier wanneer het noodzakelijk is voor je eigen werkzaamheden.
- 11. Laat je spullen en mobiele apparaten niet onbeheerd achter**  
Dit geldt zowel op kantoor als onderweg. We beveiligen onze laptop, mobiele telefoon en iPad met een wachtwoord of pincode. Bij verlies of diefstal zorgen we dat ze onbruikbaar zijn door de afscherming met pincode/wachtwoord.
- 12. Thuiswerken**  
Alle richtlijnen in deze bijlage zijn ook van toepassing als er thuisgewerkt wordt.
- 13. Meld incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging altijd!**  
Hoe en wanneer je dit moet doen vind je in de bijlage ICT van het privacy-beleid.