

De gedragscode van de Dimence Groep

De gedragscode is voor het laatst geactualiseerd op 28 juli 2014

1 Waaron heeft de Groep een gedragscode?

Wij dagen onze medewerkers uit om een constructieve bijdrage te leveren aan de Dimence Groep als organisatie. Het behoort tot onze organisatiecultuur dat iedereen die werkzaamheden voor de organisatie verricht, al of niet op basis van een arbeidsovereenkomst, onze kernwaarden gebruikt als richtsnoer bij het maken van keuzes, het formuleren van doelstellingen en de realisatie daarvan. Mede daardoor is de Dimence Groep een integrale organisatie die goede zorg en dienstverlening biedt aan patiënten en cliënten en een veilige en prettige werkomgeving voor de medewerkers.

Kernwaarden (moeten) worden waargemaakt door het handelen van mensen. Om dit te bereiken is het belangrijk dat we afspraken maken over de omgang met elkaar. Tegenover het individuele recht op een goede werkomgeving en een goede werkgever heeft iedereen de plicht zich aan afspraken te houden.

De gedragscode beschrijft de kernwaarden, de normen en het daarbij gewenste gedrag. De gedragscode is de basis, het uitgangspunt, van waaruit iedereen keuzes maakt en een kader om ons eigen gedrag en dat van anderen aan te toetsen. Het is tevens een stimulans om met elkaar te praten over wat ons beweegt en elkaar vragen te stellen.

Wij kiezen ervoor de gedragscode in duidelijke, positieve maar algemene termen aan te bieden en daarnaast in een toelichting specifiek in te gaan op de gedragsregels, met verwijzingen naar bestaande protocollen e.d.

2 Voor wie, waar en wanneer?

Deze gedragscode is van toepassing op iedereen die werkzaamheden verricht voor de Dimence Groep, al of niet op basis van een arbeidsovereenkomst (medewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers). De code geldt in alle gebouwen en aanpalende terreinen / pleinen van de Dimence Groep. Tevens geldt de code voor iedereen die zich bevindt in een locatie van de Dimence Groep, maar geen personeelslid, leerling, stagiair(e) of vrijwilliger is.

3 Kernwaarden en de gedragscode

De Dimence Groep heeft de volgende kernwaarden:

- gastvrij
- veilig
- resultaatgericht.

Deze kernwaarden leiden tot onderstaande codes voor gedrag. Daarnaast zijn er nog algemene codes voor de samenwerking, verantwoordelijkheden, professionaliteit en integriteit.

3.1 Gastvrij

De Dimence Groep heeft gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Wij profileren ons als een gastvrije organisatie, zowel voor patiënten/cliënten als medewerkers. Wij vinden het belangrijk dat we de zorg en dienstverlening en de werkomgeving zo inrichten als wij zelf geholpen zouden willen worden.

Toegankelijk en bereikbaar zijn voor wie onze hulp en ondersteuning nodig heeft, en in de contacten met onze collega's, is daar een belangrijk onderdeel van. Voor respectvolle bejegening geldt hetzelfde.

Gastvrij zijn is in feite een specifieke benadering van cliënt- of klantgerichtheid en is een factor van belang in beleid ten aanzien van familie/naastbetrokkenen.

Om uitdrukking te geven aan onze gastvrijheid stellen we vragen om de wensen en behoeften van de (mogelijke) klant/cliënt/patiënt/collega in kaart te brengen. We onderzoeken of er aanvullende wensen of behoeften zijn naast de oorspronkelijke directe vraag en gaan daarbij uit van de eigen kracht van mensen. We houden ons aan gemaakte afspraken en we reageren snel op vragen en klachten. We geven op heldere wijze aan wat de eigen organisatie of afdeling wel en niet voor deze cliënt, patiënt of collega kan betekenen.

3.2 Veilig

De Dimence Groep is een veilige organisatie, zowel voor onze patiënten en cliënten als voor onze medewerkers. Dat betekent dat veel veiligheidsthema's planmatig zijn en worden uitgewerkt en in de organisatie geborgd.

Maar vooral is het belangrijk dat veiligheid een vanzelfsprekende basis van alle denken en doen is van alle medewerkers van de Dimence Groep. Dat bereiken we door veiligheidsbeleving en veiligheidsbewustzijn als onderdeel van de organisatie-, behandel- en dienstverleningscultuur op de agenda te zetten en te houden. We werken veilig bij de Dimence Groep of we werken er niet.

Iedereen is verantwoordelijk voor de fysieke en sociale veiligheid bij de Dimence Groep. Veiligheid is een wezenlijke voorwaarde om succesvol te kunnen leren en werken. Wij zorgen ervoor dat we zelf te vertrouwen zijn en nemen anderen serieus. Geweld, pesten, intimidatie, discriminatie en/of bedreiging worden niet getolereerd. Het spreekt vanzelf dat wapens en drugs verboden zijn. Vertrouwen en veiligheid betekent dat we *met* elkaar praten en niet *over* elkaar. We beheersen ons bij ruzie of onenigheid. We zoeken op een professionele manier naar oplossingen. We praten het uit, eventueel met de hulp van derden. Veiligheid betekent dat we zorgvuldig omgaan met de privacy van anderen.

3.3 Resultaatgericht

Het resultaat van de behandeling of dienstverlening staat bij de Dimence Groep voorop. We houden ons aan de professionele/multidisciplinaire richtlijnen en richtlijnen en protocollen van de Dimence Groep. Daarom meten wij, waar mogelijk, wat de effecten van onze zorg en dienstverlening zijn, bijvoorbeeld door Routine Outcome Monitoring. De tevredenheid van onze cliënten en patiënten over onze zorg en dienstverlening vinden we net zo belangrijk als het effect van onze diensten op hun gezondheid en welzijn. We denken dat deze twee in feite niet strikt te scheiden zijn in de beleving van cliënten/patiënten, dus in de resultaten van onderzoek. We meten de mate van tevredenheid over de bejegening, de informatieverstrekking en de zorg of dienstverlening zelf. Wij koppelen de resultaten terug op verschillende niveaus, met het doel te verbeteren wat nog niet goed genoeg is.

Om dit te bereiken leggen we de nadruk op de doelen die bereikt moeten worden.

We stellen doelen die realistisch en ambitieus zijn, specifiek, meetbaar en tijdgebonden (SMART).

We kunnen op elk moment laten zien wat het resultaat is van onze eigen inspanningen. We grijpen tijdig in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.

4 Samenwerken

Samenwerken betekent sociaal zijn en elkaar respecteren, al zijn we niet hetzelfde. We komen uit verschillende gezinnen en culturen. We hebben een verschillende religie of levensovertuiging. We zijn man of vrouw. We verschillen in leeftijd, lengte, seksuele voorkeur en lichamelijke en verstandelijke mogelijkheden. Wij erkennen en respecteren deze diversiteit.

Voor een goede samenwerking is het noodzakelijk dat we aanspreekbaar zijn op ons gedrag en dat we anderen aanspreken op ongewenst gedrag tegenover onszelf of anderen. We nemen elkaar serieus en helpen elkaar, we kleineren niet en zijn bereid ons eigen gedrag te verklaren.

Samenwerken betekent verantwoordelijk zijn voor elkaar, voor een goede werksfeer, maar ook voor onze spullen en die van anderen.

Wij dragen samen de zorg voor het respectvol omgaan met de omgeving (de gebouwen, pleinen en de buurt). We ruimen onze rommel op en spreken iedereen die dat niet doet erop aan.

5 Verantwoordelijkheid, professionaliteit en integriteit

Werken bij de Dimence Groep doe je door in samenspraak met elkaar voortdurend afwegingen te maken tussen verschillende waarden en belangen, met het oog op een besluit over wat goed is om te doen. Binnen de Dimence Groep stimuleren we om binnen de teams hierover op een gestructureerde manier met elkaar te spreken. Door grote en kleine dilemma's in de zorg en dienstverlening bespreekbaar te maken vergroten we de kwaliteit van de hulpverlening.

Wij gaan ervan uit dat de integriteit van de individuele medewerker de integriteit van de Dimence Groep is.

Toelichting op de gedragscode van de Dimence Groep¹

Inleiding

De Dimence Groep kent een gedragscode die is gekoppeld aan de kernwaarden 'gastvrij', 'veilig' en 'resultaatgericht'. De gedragscode is het richtsnoer voor het handelen van de medewerkers. In deze toelichting worden de codes nader gemotiveerd en specifieker uitgewerkt en wordt op onderdelen verwezen naar relevante documenten die reeds bestaan bij de Dimence Groep. Als je je in een concrete situatie afvraagt hoe je moet handelen, kan deze toelichting je daarbij helpen.

Wij gaan hier niet in op de - veelal zeer strikte - beroepscode, noch op de wet- en regelgeving van overheidswege en onze interne regelgeving die gericht is op het bieden van verantwoorde zorg en dienstverlening, noch op de cao-bepalingen en algemeen aanvaarde normen van fatsoen, zorgvuldigheid en goed burgerschap.

Wat wij wel willen, is - naast de algemene, positief verwoorde gedragsregels in de gedragscode - al onze medewerkers attenderen op een aantal 'grenzen aan gedrag' die in een organisatie als de onze van belang zijn. Wij willen hiermee bijdragen aan het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag. Op grensoverschrijdend gedrag (het overtreden van regels) kunnen sancties staan: van overheidswege, vanuit de beroepsgroep en/of van de werkgever.

Het is niet zo dat alles wat niet in de gedragscode staat wél mag. En verder is er niet bij ieder onderwerp sprake van een strikte norm, maar hangt het ook van de precieze omstandigheden af of iets acceptabel is, op basis van redelijkheid en billijkheid.

Dit alles geldt evenzeer voor deze toelichting. Gedragsregels uit de code zijn erin opgenomen, maar ze worden niet allemaal toegelicht. Sommige van deze regels kunnen namelijk, zeker tegen bovenstaande achtergrond, geacht worden geheel voor zich te spreken.

Op diverse plaatsen wordt verwezen naar aparte documenten waarin gedragsregels worden gegeven over specifieke onderwerpen en/of voor specifieke situaties.

Raadpleeg daarom altijd de actuele versie van deze toelichting in het Handboek Dimence Groep op intranet. Ook alle documenten waarnaar wordt verwezen zijn in het Handboek te vinden.

Als iets je niet duidelijk is: vraag ernaar bij je collega's of leidinggevende!

Opzet

Wij volgen in deze toelichting de indeling van de gedragscode. In de blokken wordt de tekst uit de gedragscode herhaald.

¹ Bij het schrijven van deze toelichting is gebruik gemaakt van de *Toelichting op de gedragscode 'Respect voor grenzen'* van de ParnassiaBavo Groep (2011).

Kernwaarde: gastvrij

De Dimence Groep heeft gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Wij profileren ons als een gastvrije organisatie, zowel voor patiënten,/cliënten als medewerkers. Wij vinden het belangrijk dat we de zorg en dienstverlening en de werkomgeving zo inrichten als wij zelf geholpen zouden willen worden.

Toegankelijk en bereikbaar zijn voor wie onze hulp en ondersteuning nodig heeft, en in de contacten met onze collega's, is daar een belangrijk onderdeel van. Voor respectvolle bejegening geldt hetzelfde.

Gastvrij zijn is in feite een specifieke benadering van cliënt- of klantgerichtheid en is een factor van belang in beleid ten aanzien van familie/naastbetrokkenen.

Om uitdrukking te geven aan onze gastvrijheid stellen we vragen om de wensen en behoeften van de (mogelijke) klant/cliënt/patiënt/collega in kaart te brengen. We onderzoeken of er aanvullende wensen of behoeften zijn naast de oorspronkelijke directe vraag en gaan daarbij uit van de eigen kracht van mensen. We houden ons aan gemaakte afspraken met en we reageren snel op vragen en klachten. We geven op heldere wijze aan wat de eigen organisatie of afdeling wel en niet voor deze cliënt, patiënt of collega kan betekenen.

Specificaties

- Wij gaan met respect om met andere mensen. Wij erkennen dat er verschillen tussen mensen bestaan, maar discrimineren niet. Ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag worden niet getolereerd.
- Wij dragen zorg voor een verzorgd uiterlijk en dito kleding, op basis van algemene fatsoensnormen.

Kernwaarde: veilig

De Dimence Groep is een veilige organisatie, zowel voor onze patiënten en cliënten als voor onze medewerkers. Dat betekent dat veel veiligheidsthema's planmatig zijn en worden uitgewerkt en in de organisatie geborgd.

Maar vooral is het belangrijk dat veiligheid een vanzelfsprekende basis van alle denken en doen is van alle medewerkers van de Dimence Groep. Dat bereiken we door veiligheidsbeleving en veiligheidsbewustzijn als onderdeel van de organisatie-, behandel- en dienstverleningscultuur op de agenda te zetten en te houden. We werken veilig bij de Dimence Groep of we werken er niet.

Iedereen is verantwoordelijk voor de fysieke en sociale veiligheid bij de Dimence Groep. Veiligheid is een wezenlijke voorwaarde om succesvol te kunnen leren en werken. Wij zorgen ervoor dat we zelf te vertrouwen zijn en nemen anderen serieus. Geweld, pesten, intimidatie, discriminatie en/of bedreiging worden niet getolereerd. Het spreekt vanzelf dat wapens en drugs verboden zijn.

Vertrouwen en veiligheid betekent dat we *met* elkaar praten en niet *over* elkaar. We beheersen ons bij ruzie of onenigheid. We zoeken op een professionele manier naar oplossingen. We praten het uit, eventueel met de hulp van derden. Veiligheid betekent dat we zorgvuldig omgaan met de privacy van anderen.

Specificaties

- Wij dragen bij aan het creëren van basisveiligheid in ons team en in de organisatie als geheel. Je mag zeggen wat je vindt zolang je dat doet zonder opzettelijk te kwetsen. Meedenken met elkaar is welkom. Ook bij moeilijke of confronterende communicatie blijven wij respectvol met elkaar omgaan.
- Wij onthouden ons van grensoverschrijdende gedragingen als pesten, discriminatie, verbaal en fysiek geweld en (seksuele) intimidatie.
- Wij gebruiken geen alcohol of drugs tijdens het werk, noch werken wij onder invloed daarvan.
- Wij dragen zorg voor de veiligheid van anderen en voor die van onszelf. De Dimence Groep heeft een heldere visie op veiligheid die evenals de gedragscode deel uitmaakt van het risicomanagementbeleid.
- Wij respecteren in al onze uitingen naar derden de privacy van patiënten/cliënten en collega's, en het belang van de organisatie. In ons dagelijks verkeer brengen de toegenomen communicatiemogelijkheden, en het steeds sneller en eenvoudiger worden daarvan, risico's met zich mee. Wees je daarvan bewust bij het gebruik van internet, zoals bij chatten en sociale sites. Denk er dus bijvoorbeeld om dat je geen filmpjes en foto's op het internet plaatst waarop patiënten/cliënten of collega's zichtbaar zijn. En dat je geen op personen herleidbare mededelingen doet.
Dezelfde terughoudendheid geldt natuurlijk ook bij andere vormen van communicatie, zoals mondelinge gesprekken, uitingen op sociale media, e-mailverkeer en andere schriftelijke uitingen. Denk ook aan het belang, de goede naam en reputatie van de organisatie. Dit alles geldt zowel tijdens werktijd als daarbuiten.
- Deze gedragsregel betreft dus vooral de omgang met privacy en het organisatiebelang in het 'dagelijks verkeer'. Zie hieronder voor specifieke bepalingen over geheimhouding, privacyregels inzake patiënt/cliënt/medewerkergegevens en informatie over collega's en de beveiliging van informatie.
 1. Wij zijn verplicht tot geheimhouding conform de regels in de diverse cao's.
In veel gevallen zal duidelijk zijn dat je bepaalde informatie voor je moet houden. Soms kan voor alle zekerheid of duidelijkheid die verplichting worden opgelegd.
Als je rechtstreeks betrokken bent bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst (WGBO), het behandelingsplan (BOPZ) of het onderzoeksprotocol (WMO) en als je optreedt als vervanger van de hulpverlener zijn in de cao andere bepalingen van kracht, voor zover de verstrekking van patiënt/cliëntgegevens noodzakelijk is voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden. Binnen de wettelijke kaders kun je in die gevallen wél informatie (over patiënten/cliënten) met anderen delen.
 2. Als werkgever zijn wij verplicht tot geheimhouding van wat ons over de persoon van een werknemer uit hoofde van zijn functie bekend is, tenzij de werknemer toestemming geeft voor het verstrekken van gegevens die betrekking hebben op zijn persoon.
Dat betekent dat noch leidinggevend, noch andere collega's die namens de werkgever optreden, privacygevoelige informatie over een medewerker mogen verstrekken zonder diens toestemming.

- Wij houden ons strikt aan de geldende privacyregels inzake patiënt/cliëntgegevens en inzake informatie over collega's. Deze zijn vervat in het Privacyreglement.
- Bij de uitoefening van je functie kunnen aanvullende specifieke regels gelden. Raadpleeg je leidinggevende.
- Wij dragen zorg voor adequate beveiliging van informatie waarover wij beschikken, in digitale of schriftelijke vorm of anderszins.

Het gaat om beveiliging van informatie tegen:

- onbedoelde / ongewenste kennisneming of gebruik van informatie door anderen binnen of buiten de organisatie;
- het verloren gaan, beschadigen of onbruikbaar raken van informatie.

Denk onder meer aan:

- het zorgvuldig gebruik van passwords
- een juiste omgang met autorisaties
- zorgvuldig e-mailverkeer
- het gebruik van 'lock desktop' bij het verlaten van de werkplek
- het veilig opbergen van informatie op papier (mappen, ordners, dossiers etc.)
- het veilig opbergen van digitale informatie (op het netwerk, usb-sticks, cd-roms et cetera).

Zie ook Handboek Informatiebeveiliging.

- Als wij onbedoeld kennis krijgen van vertrouwelijke informatie die niet voor ons bestemd was, melden wij dit aan de voor deze informatie verantwoordelijke collega.
Door dit consequent te doen stellen wij de betreffende collega in staat om de noodzakelijke maatregelen te treffen om in de ontstane situatie de vereiste vertrouwelijkheid alsnog zoveel mogelijk te garanderen en om toekomstige schending van de vertrouwelijkheid te voorkomen.
- Het inloggen in en/of inzien van zorg-, patiënten/cliënten- of personeelsdossiers, zonder dat daartoe uit hoofde van de functie of formele betrokkenheid bij de (behandel-/ dienstverlenings)situatie aanleiding is, wordt als ongeoorloofd beschouwd en zal disciplinaire of arbeidsrechtelijke consequenties hebben.
- Contacten met de media verlopen altijd in samenspraak met team Communicatie. In het document 'richtlijnen mediacontacten' staan de kaders met betrekking tot mediacontacten.

Kernwaarde: resultaatgericht

Het resultaat van de behandeling staat bij de Dimence Groep voorop. We houden ons aan de professionele/multidisciplinaire richtlijnen en richtlijnen en protocollen van de Dimence Groep. Daarom meten wij, waar mogelijk, wat de effecten van onze zorg en dienstverlening zijn, bijvoorbeeld door Routine Outcome Monitoring. De tevredenheid van onze cliënten en patiënten over onze zorg en dienstverlening vinden we net zo belangrijk als het effect van onze diensten op hun gezondheid en welzijn. We denken dat deze twee in feite niet strikt te scheiden zijn in de beleving van cliënten/patiënten, dus in de resultaten van onderzoek. We meten de mate van tevredenheid over de bejegening, de informatieverstrekking en de zorg of dienstverlening zelf. Wij koppelen de resultaten terug op verschillende niveaus, met het doel te verbeteren wat nog niet goed genoeg is.

Om dit te bereiken leggen we de nadruk op de doelen die bereikt moeten worden.

We stellen doelen die realistisch en ambitieus zijn, specifiek, meetbaar en tijdgebonden (SMART).

We kunnen op elk moment laten zien wat het resultaat is van onze eigen inspanningen. We grijpen tijdig in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.

Specificaties

- Wij leggen gegevens op correcte wijze vast en slaan deze op correcte wijze op, dat wil zeggen: volledig, waarheidsgetrouw en transparant. Dit geldt niet alleen voor de patiënten- en cliëntenzorg, de boekhouding en personeelsgegevens, maar ook voor de andere werkprocessen.
- Wij communiceren extern en intern op open en transparante wijze, conform de regels van de huisstijl.

Samenwerken

Samenwerken betekent sociaal zijn en elkaar respecteren, al zijn we niet hetzelfde. We komen uit verschillende gezinnen en culturen. We hebben een verschillende religie of levensovertuiging. We zijn man of vrouw. We verschillen in leeftijd, lengte, seksuele voorkeur en lichamelijke en verstandelijke mogelijkheden. Wij erkennen en respecteren deze diversiteit.

Voor een goede samenwerking is het noodzakelijk dat we aanspreekbaar zijn op ons gedrag en dat we anderen aanspreken op ongewenst gedrag tegenover onszelf of anderen. We nemen elkaar serieus en helpen elkaar; we kleineren niet en zijn bereid ons eigen gedrag te verklaren.

Samenwerken betekent verantwoordelijk zijn voor elkaar, voor een goede werksfeer, maar ook voor onze spullen en die van anderen.

Wij dragen samen de zorg voor het respectvol omgaan met de omgeving (de gebouwen, pleinen en de buurt). We ruimen onze rommel op en spreken iedereen die dat niet doet erop aan.

Specificaties

Wij:

- onthouden ons van grensoverschrijdende gedragingen als pesten, discriminatie, verbaal en fysiek geweld en (seksuele) intimidatie.
- dragen bij aan gezonde werkomstandigheden voor zover dat in onze invloedssfeer ligt.

- dragen bij aan duurzame ontwikkeling, voor zover dat in onze invloedssfeer ligt (denk aan omgaan met afval, licht e.d.).
- werken volgens algemeen geldende principes van goed werknemerschap en goed werkgeverschap, zoals in het Burgerlijk Wetboek opgenomen, artikel 7:611.

Zowel van de werkgever als van de werknemer mag verwacht worden dat deze doet of nalaat, wat een goed werkgever of werknemer in gelijke omstandigheden behoort te doen of na te laten. De norm hierbij is "redelijkheid en billijkheid".

Goed werkgeverschap betekent onder meer dat de werkgever veilige en gezonde werkplekken organiseert of, ingeval van telewerken, de medewerker informeert over de noodzaak van het inrichten van een veilige en gezonde werkplek. Dat hij zich inspant goed naar zijn werknemers te luisteren en streeft naar een open cultuur waarin veiligheid en respectvolle bejegening de norm zijn en waar talent gestimuleerd wordt.

Goed werknemerschap betekent onder meer dat de werknemer betrokkenheid toont bij het werk, de collega's en de leidinggevende, zich maximaal inspant om de organisatiedoelen te realiseren. Dat hij zich actief inzet voor het voorkomen en oplossen van (dreigend) verzuim en verantwoording aflegt over zijn handelen.

Goed werkgeverschap' en goed werknemerschap moeten elkaar over en weer versterken. Het is om deze reden dat vermelde uitgangspunten in essentie verankerd zijn in de Wet verbetering poortwachter en het Burgerlijk Wetboek.

Mede door deze verankering in de Nederlandse wetgeving vormen deze uitgangspunten een ideaal vertrekpunt voor leidinggevende en medewerker om elkaar aan te spreken op deze wederzijdse zorgplicht. Vertrouwen in capaciteiten, eerlijkheid en de goede bedoelingen van de ander zijn hier cruciaal. De mens staat centraal.

Verantwoordelijkheid, professionaliteit en integriteit

Werken bij de Dimence Groep doe je door in samenspraak met elkaar voortdurend afwegingen te maken tussen verschillende waarden en belangen, met het oog op een besluit over wat goed is om te doen. Binnen de Dimence Groep stimuleren we om binnen de teams hierover op een gestructureerde manier met elkaar te spreken. Door grote en kleine dilemma's in de zorg en dienstverlening bespreekbaar te maken vergroten we de kwaliteit van de hulpverlening. Wij gaan ervan uit dat de integriteit van de individuele medewerker de integriteit van de Dimence Groep is.

Specificaties

Wij:

- zijn ons bewust van de grenzen van onze bekwaamheden en gaan die niet te buiten. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte zijn en blijven van (ontwikkelingen m.b.t.) de richtlijnen van de landelijke beroepsgroep. Wij melden bij onze leidinggevende wanneer onze bevoegdheid veroudert. Wij delegeren alleen aan personen met voldoende competentie om het gedelegeerde uit te voeren.

- laten onze persoonlijke problemen en conflicten geen verstorende invloed hebben op ons professioneel functioneren. Zo nodig maken wij gebruik van de mogelijkheid hierover met de leidinggevende, de HRM adviseur of de vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.
 - (zowel behandelend als niet-behandelend personeel) leveren enkel professionele diensten in de context van onze beroepsrol.
 - zijn duidelijk over onze rol ten opzichte van onze patiënt/cliënt en degenen die bij de patiënt/cliënt betrokken zijn.
 - zorgen voor overdracht van de zorg en/of dienstverlening wanneer wij die zelf niet meer kunnen voortzetten.
 - gebruiken nooit de specifieke professionele situatie voor het nut van eigen doeleinden, die in strijd zouden zijn met onze verantwoordelijkheid voor de patiënt/cliënt, of die de grenzen van de professionele relatie overschrijden. Zie hiervoor Handboek HRM, hoofdstuk grensoverschrijdend gedrag.
 - gaan niet in op seksuele en/of agressieve toenaderingspogingen, zelfs niet als de patiënt/cliënt dat verlangt of daartoe uitnodigt, en wij ondernemen zelf nooit dergelijke toenaderingspogingen. Dit houdt onder meer een verbod in om de patiënt/cliënt/collega op zodanige wijze aan te raken dat de patiënt/cliënt/collega deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard zal ervaren. Zie hiervoor Handboek HRM, hoofdstuk grensoverschrijdend gedrag.
 - gaan als behandelaars/hulpverleners gedurende de looptijd van de behandeling/hulpverlening en nog een periode van 6 maanden na het afsluiten daarvan, geen andere dan een strikt professionele of anderszins uit de functie voortvloeiende relatie aan met onze patiënt/cliënt, noch laten wij de intentie daartoe merken, waarin is begrepen een verbod om patiënten/cliënten in de privé-situatie te ontvangen. Zie hiervoor Handboek HRM, hoofdstuk grensoverschrijdend gedrag.
 - overleggen met de leidinggevende als er een zakelijke, seksuele of liefdesrelatie dan wel familieband ontstaat met een collega binnen de Dimence Groep. Hiervan mag geen nadelige invloed uitgaan op ons werk of op de organisatie.
Als er een zakelijke, seksuele of liefdesrelatie of familieband ontstaat tussen jou en een andere medewerker van de Dimence Groep dan dienen jullie dit dus beiden te bespreken met je leidinggevendenden.
Als (een van) jullie en/of leidinggevendenden van mening is/zijn dat er sprake is van nadelige invloed op het werk of op de organisatie, of dat de kans hierop reëel is, dan zal gezocht worden naar een oplossing, waarbij de belangen op basis van redelijkheid en billijkheid worden afgewogen.
- In het geval er zo'n relatie of band ontstaat tussen medewerker en zijn (directe of indirecte) leidinggevende, dan zal de leidinggevende dit uiteraard bespreken met zijn eigen leidinggevende.
- overleggen – conform de cao's die van toepassing zijn binnen de Dimence Groep - met de leidinggevende met betrekking tot alle nevenactiviteiten.

- gaan met mensen die wij kennen uit de privésfeer geen zakelijke relatie aan.
Aan kennissen uit de privésfeer, vrienden of familie verlenen we geen opdrachten tot het leveren van diensten of goederen voor de Dimence Groep, en we nemen ze niet in dienst. Is dit gezien vanuit het organisatiebelang wél wenselijk, overleg dan met de hogere leidinggevende en geef openheid over je relatie tot betrokkene.
- werken ook zelf niet voor de Dimence Groep in opdracht van een ander; dit is conform de cao's.
- accepteren – conform de cao's GGZ en WMD - geen goederen, diensten, beloningen, erfenissen, legaten of betalingen van patiënten/cliënten noch van externe relaties, noch verkopen wij goederen of diensten aan hen.
- mogen kleine attenties van derden aanvaarden, maar melden deze altijd aan de leidinggevende.
- Op de voorgaande regel (geen goederen of diensten accepteren) kunnen beperkt uitzonderingen worden gemaakt. Soms komt het voor dat een patiënt/cliënt of diens vertegenwoordiger je met een attentie wil bedanken. Mits het om een eenmalig 'aardigheidje' gaat kun je dat aannemen.
Dat geldt ook wanneer je met zo'n 'aardigheidje' wordt bedankt voor een bijdrage aan een bijeenkomst of een andere speciale dienst die je levert als medewerker van de Dimence Groep. De bloemen, die fles wijn of dat kleine cadeau kun je aannemen. Hetzelfde geldt voor bescheiden kerstgeschenken.
In alle gevallen geldt echter: meld het je leidinggevende.
Een goed gebruik in sommige teams is trouwens om attenties en geschenken centraal in te leveren en gezamenlijk te gebruiken, te verdelen, te verloten of aan patiënten/cliënten ter beschikking te stellen.
- Niet tot de kleine attenties worden gerekend uitnodigingen van leveranciers of andere relaties voor diners², theaterbezoek of andersoortige uitjes. Sla deze beleefd af en bied ze zelf ook niet aan. Als je twijfelt omdat het je voor goede relatie zinvol lijkt om wél op de uitnodiging in te gaan, overleg dan vooraf met je leidinggevende.
Neem nooit contant geld aan.
- werken nooit mee aan enigerlei vorm van omkoping of steekpenningen. Suggereer ze niet, bied ze niet aan, vraag er niet om, accepteer ze niet en betaal ze niet.
- wenden bedrijfsmiddelen niet aan voor eigen gebruik / verbruik.
Alle bedrijfsmiddelen zijn direct of indirect bestemd voor de patiënten/cliëntenzorg en dienstverlening, en dus niet voor privégebruik. Een enkele keer een kopietje maken voor jezelf kan wel, zolang dat heel beperkt blijft. Voer geen privé-telefoongesprekken tijdens werktijd. Alleen als het niet anders kan, bijvoorbeeld met een instantie die alleen bereikbaar is binnen kantoortijd.
Via het netwerk van de Dimence Groep voor jezelf iets opzoeken op internet, of een mailtje naar een vriend kan ook, maar laat dat een uitzondering blijven. Behalve dat het gaat om

² Een zakelijk diner, werklunch of -ontbijt in het kader van het werk valt hier buiten.

bedrijfsmiddelen, mag zulk gebruik ook niet ten koste gaan van de werktijd. Het netwerk van de Dimence Groep is dan ook niet bedoeld voor het uitwisselen van (vakantie)foto's, privécontacten op social media en het bekijken van films. Dit kan onnodig tot traagheid van het netwerk leiden.

Oproepen om mails binnen de Dimence Groep te verspreiden, moeten worden genegeerd. Ook als de oproep ongevaarlijk of zelfs sympathiek lijkt. Zie voor meer praktische wenken voor het omgaan met het netwerk de gedragscode computer- en netwerkgebruik.

- waken voor mogelijke belangenverstremming.
In allerlei situaties kan belangenverstremming optreden. Specifieke regels voor het omgaan met (vertegenwoordigers van) de farmaceutische industrie worden gegeven in het protocol omgang met artsen bezoekers en medewerkers van de farmaceutische industrie.
- houden ons aan de onderstaande regels met betrekking tot mededinging in de zorgsector.³
De formulering van deze regels wijkt af van de rest van de gedragscode. Het niet naleven van deze regels kan leiden tot een sanctie. In dat kader is het dus cruciaal dat deze heel exact omschreven zijn en niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

De regels van de mededinging in de zorgsector zijn:

Artikel 1

De Dimence Groep handelt overeenkomstig het principe van een evenwichtige en eerlijke marktwerking en neemt daartoe de toepasselijke mededingingsregelgeving in acht.

Artikel 2

Bestuur en medewerkers van de Dimence Groep zijn verplicht zich te onthouden van handelingen die in strijd zijn met de mededingingsregelgeving zoals beschreven in het Beleidsdocument Compliance (naleving wet- en regelgeving).

Artikel 3

Bestuur en medewerkers van de Dimence Groep zijn verplicht te handelen naar de regels die zijn opgenomen in de gedragscode. Dit betekent dat zij zich zorgvuldig, integer en maatschappelijk verantwoord zullen gedragen.

Artikel 4

De door het bestuur aangewezen medewerkers dienen een document te ondertekenen waarin zij verklaren niet in strijd met de gedragscode te handelen.

Artikel 5

Het bestuur belast een medewerker met werkzaamheden op het terrein van compliance, hierna te noemen de compliancemedewerker. Deze compliancemedewerker ziet onder meer toe op de naleving van de gedragscode en verricht in dit kader onderzoek. Daarnaast functioneert hij als adviseur binnen de Dimence Groep. Het bestuur stelt de taken en bevoegdheden van de compliancemedewerker vast en licht alle medewerkers op adequate wijze hierover in.

³ De basistekst voor de mededingingsregels is afkomstig van Actiz.

Artikel 6

Indien medewerkers in hun contacten met concurrenten en/ of andere derden worden benaderd om deel te nemen aan verboden afspraken of kennis krijgen van overtredingen van het mededingingsrecht dienen zij dit onverwijld te melden aan de daartoe aangestelde compliancemedewerker.

Artikel 7

Een compliancetraining heeft als doel het bestuur en de medewerkers ten volle vertrouwd te maken met de werking van de gedragscode en de naleving van de in de gedragscode opgenomen voorschriften te verzekeren. Het bestuur en de door het bestuur aangewezen medewerkers zijn verplicht om aan de compliancetraining deel te nemen.

Artikel 8

Medewerkers die uit hoofde van hun functie of op een andere wijze de beschikking krijgen over vertrouwelijke informatie zijn verplicht deze informatie geheim te houden. Indien een medewerker twijfels heeft omtrent het karakter van bepaalde informatie, dient hij dit voor te leggen aan de raad van bestuur.

Voor overtreding van deze gedragscode kunnen de volgende sancties worden opgelegd:

- a. Bij overtreding van de gedragscode zal werknemer, zonder dat voorafgaande ingebrekestelling vereist is, aan en ten behoeve van de Dimence Groep een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd zijn van € 5.000,- (zegge: vijfduizend euro);
- b. (Disciplinaire) maatregelen in de vorm van een schriftelijke waarschuwing, op non actiefstelling of schorsing;
- c. een combinatie van de sancties a en b;
- d. beëindiging dienstverband, zulks met inbegrip van ontslag op staande voet.