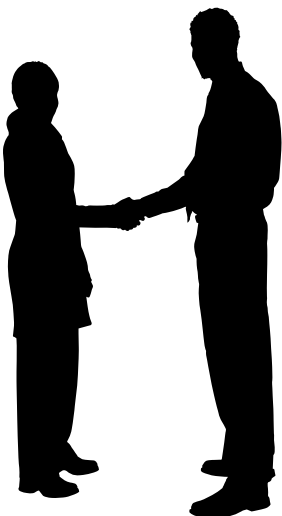


Gedragcode voor medewerkers van Lentis¹

DOEL VAN DEZE GEDRAGSCODE IS DE WAARDEN EN NORMEN VAN LENTIS EN ZIJN MEDEWERKERS ONDER WOORDEN TE BRENGEN. DE CODE IS EEN RICHTSNOER VOOR ONS HANDELEN.

IEDERE MEDEWERKER VAN LENTIS ONTVANGT BIJ INDIENSTTREDING DE GEDRAGSCODE. LENTIS HEEFT ALS WERKGEVER DE BEVOEGDHEID OM REGELS OP TE STELLEN VOOR DE BEVORDERING VAN DE GOEDE GANG VAN ZAKEN IN DE ONDERNEMING. NAAST DEZE GEDRAGSCODE GELDEN DE VERSCHILLENDE BEROEPSCODES. VERDER GELDEN DIVERSE VOORSCHRIFTEN, RICHTLIJNEN EN PROTOCOLLEN OVER ONDER MEER ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN, HANTERING RELATIES, GEHEIMHOUDINGSPLICHT, PRIVACY, NEVENFUNCTIES EN HET MELDEN VAN INCIDENTEN. DEZE VOORSCHRIFTEN ZIJN OPGENOMEN IN HET KWALITEITS MANAGEMENT SYSTEEM VAN LENTIS.



Kernwaarden van Lentis

De kernwaarden van Lentis staan verwoord in onze missie:

- We werken met ziel en zakelijkheid;
- We zijn betrokken, beschikbaar en betrouwbaar;
- We hebben compassie voor de mens en zijn verhaal.

Lentis wil bovendien een vertrouwde partner zijn, die waarde biedt voor het geld dat we ontvangen. Bij alles wat we doen en zeggen houden we rekening met deze waarden.

Medewerkers van Lentis tonen in het verlengde van onze missie bezieling en zakelijkheid. Bezieling blijkt uit een open oog en oor voor de cliënt, betrokkenheid bij het werk, kennis en kunde en een bereidheid tot verbeteren en leren. Zakelijkheid komt naar voren door aanspreekbaar te zijn op afspraken, verantwoordelijkheid te dragen voor de eigen productiviteit en professionele ontwikkeling.

Normen en waarden

Onze waarden en normen moeten duidelijk zijn. Zij zijn richtsnoer voor ons handelen. Ook moeten anderen weten waar ze aan toe zijn. Het imago van Lentis is van groot belang voor ons. Wij maken elke dag het beeld dat anderen van ons hebben. Onze waarden en normen en het naleven daarvan bepalen mede ons succes. Ieder van ons heeft daarbij zijn of haar verantwoordelijkheid. Deze gedragscode bevat regels – de meer harde kant – en het benoemen van zogeheten grijze gebieden die lastiger in regels zijn te vangen, de meer zachte kant.

Omgang met patiënten, hun familieleden en naastbetrokkenen

Omgang

Lentis heeft voor de omgang met patiënten, familie en naastbetrokkenen klant- en familiebeloften opgesteld. Verder geldt dat we klanten, relaties en bezoekers behandelen zoals we zelf behandeld willen worden: professioneel, respectvol en vriendelijk. En uiteraard ongeacht hun cultuur, ras, sekse, levensstijl en levensovertuiging. Regels en procedures zijn er om te volgen, ze zijn gemaakt om klantgericht te werken. Maar we houden daarbij onze eigen verantwoordelijkheid en verschuilen ons niet achter regels of collega's. Afspraak is afspraak. Kunnen we aan een afspraak of wens niet voldoen dan leggen we dit duidelijk uit. (pas toe of leg uit)

Representativiteit

Medewerkers zijn het gezicht van Lentis. Dus presenteren we ons verzorgd, zowel fysiek als verbaal. Voor al onze uitingen naar buiten is de huisstijl leidend.

Privacy

We hebben een geheimhoudingsplicht, informatie over patiënten wordt uitsluitend gebruikt voor ons werk. Met gevoelige informatie gaan we zorgvuldig om en we slaan deze op volgens de in Lentis geldende richtlijnen. Inzage in een patiëntendossier vindt alleen plaats door een medewerker die professioneel een rol heeft.

Klachten

Klachten zeggen veel over hoe de klant over ons denkt. Klachten worden serieus genomen, snel afgehandeld en gebruikt om van te leren.

¹⁾ Deze gedragscode geldt voor iedereen die namens Lentis optreedt. Dus ook voor stagiaires en vrijwilligers.

Media

Omgang met de media loopt via de persvoorlichter. Uitgangspunt is dat we vragen zo veel en zo goed mogelijk willen beantwoorden en streven naar openheid. Daarbij nemen we de regels voor privacy en geheimhouding van medewerkers en cliënten in acht.

› *Voor het gebruik van social media als Hyves, LinkedIn, Twitter en Facebook wordt een aparte richtlijn ontwikkeld.*

Omgang met leveranciers en samenwerkingspartners

Samenwerking en afspraken

Met leveranciers en samenwerkingspartners maken we duidelijke afspraken over kwaliteit, hoeveelheid, prijs en levertijd of het nu gaat om zorg- of dienstverlening of klachtenafhandeling.

Professionaliteit

Relaties met klanten en leveranciers houden we zuiver. Persoonlijk voordeel mag nooit een rol spelen; we handelen onafhankelijk, professioneel en integer. Belangenverstrengeling of de schijn ervan wordt voorkomen.

Vergoedingen, beloningen, geschenken en giften

Vergoedingen die we van derden ontvangen voor activiteiten verricht in naam van Lentis behoren toe aan Lentis. Geschenken en persoonlijke gunsten van derden nemen we niet aan om relaties zuiver te houden. Op dit moment zijn kleine giften toegestaan (kerstpakketten en dergelijke): deze ontvangt de leidinggevende, waarna ze worden verdeeld of verloot onder alle collega's.

Diners, lunches, sportevenementen en reizen op uitnodiging van derden

Deelname aan dit soort evenementen zijn altijd werkgerelateerd, bijvoorbeeld in het kader van netwerken. Persoonlijk voordeel mag nooit aan de orde zijn. Bij twijfel wordt goedkeuring gevraagd aan de directie of aan de Raad van Bestuur.

Belangenverstrengeling

Iedereen houdt zakelijke en privébelangen gescheiden.

Omgang met elkaar

Aanspreken op verantwoordelijkheden

Kritiek zegt iets over wat we doen, niet over wie of hoe we zijn. Dus staan we open voor het geven en ontvangen van kritiek. We spreken elkaar aan op verantwoordelijkheden, normen en waarden. Kortom, we praten mét elkaar en pas als dit functioneel is óver elkaar – maar altijd met respect. Werk en privé houden we gescheiden.

Participatie

Leidinggevenden betrekken daarom hun medewerkers waar dat mogelijk, nuttig en nodig is bij de beleidsontwikkelingen, vormgeving en uitvoering van de werkzaamheden. Werkoverleg vindt minimaal een maal per maand plaats. Medewerkers hebben zelf ook een verantwoordelijkheid met betrekking tot het verwerven van informatie over beleidsontwikkelingen en het deelnemen aan werkoverleg.

Omgang met elkaar

Iedereen moet zich veilig en prettig kunnen voelen binnen Lentis. Dus houden we rekening met elkaar, met elkaars gevoelens en elkaars levensovertuiging. We bejegenen elkaar met respect en vermijden kwetsende opmerkingen en gedrag.

Prestaties en waardering

We gaan voor het beste resultaat. Over ons handelen leggen we verantwoording af. We hebben vertrouwen en geven vertrouwen. Voor prestaties van collega's tonen we waardering.

Privacy

Ter bescherming van onze privacy geven we nooit persoonlijke gegevens van collega's af aan derden.

Omgaan met bedrijfsmiddelen

Privégebruik

Bedrijfsmiddelen zijn vanzelfsprekend eigendom van Lentis, iedere medewerker gebruikt de bezittingen van Lentis als waren ze persoonlijk eigendom: zorgvuldig en voorzichtig. Dit geldt voor technische hulpmiddelen zoals computers maar ook voor bedrijfsinformatie. Bedrijfsmiddelen laten we na gebruik schoon en heel achter. Ook gebruiken we de middelen zo duurzaam mogelijk. Bedrijfsmiddelen zijn niet bedoeld voor privé-gebruik, tenzij de leidinggevende daarvoor toestemming geeft. Beschadiging wordt gemeld aan de leidinggevende. Bij vermissing of diefstal doen we aangifte bij de politie. In functie bestellen we geen materialen en dergelijke voor privé-gebruik.

Betalingen en declaraties

Iedereen verantwoordt betalingen en onkostendeclaraties met originele bewijzen. Bekeuringen voor verkeersovertredingen zijn in principe voor eigen rekening. In bijzondere gevallen beslist de leidinggevende.

Automatisering

Computers, kopieermachines en telefoons van Lentis gebruiken we voor ons werk. Het kan voorkomen dat u voor privé-gebruik een mailtje moet versturen, het internet wilt raadplegen dan wel iemand moet bellen. Privégebruik van computers op de werkplek (internet, e-mail), kopieermachines en telefoons is dan toegestaan, mits het beperkt blijft tot genoemde voorbeelden. Daarnaast houden we het mobiel bellen beperkt.

Werktijd

Voor ons werk ontvangen we salaris. Daarom gebruiken we de overeengekomen tijd correct: we beginnen, pauzeren en vertrekken op de afgesproken tijden. Belangrijke en noodzakelijke afspraken met artsen of voor andere privé-zaken maken we zoveel mogelijk buiten werktijd. Kortom: we leveren Lentis waar voor ons geld.

Naleven van de code

Voor de uitstraling en reputatie van Lentis zijn we met z'n allen verantwoordelijk. Dus geldt het naleven van deze gedragscode voor iedereen. Daar spreken we elkaar ook op aan. Open en eerlijk. Daarom komt deze code ook nadrukkelijk aan de orde in functionerings- en beoordelingsgesprekken. Wordt deze gedragscode desondanks niet nagekomen? Dan heeft iedereen de plicht dat te melden bij de leidinggevende, directie of de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan maatregelen treffen indien deze regels niet worden nageleefd.

Gedragscode Lentis – versie 6.0, 22-03-2011

