



CVD omgangsregels

Een vertrouwensband tussen onze medewerker(s) en cliënten vormt een belangrijke basis. Daarnaast moet iedereen zich veilig voelen. CVD heeft regels afgesproken waar de medewerkers zich aan houden (CVD gedragsreglement).

Algemene omgangsregels

CVD wil een prettige en veilige omgeving garanderen voor iedereen die bij CVD over de vloer komt. Het is daarom belangrijk dat je op een vriendelijke en beleefde manier met elkaar omgaat.

Onze belangrijkste regel is: behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden.

Deze regel is uitgewerkt in de volgende algemene omgangsregels die binnen CVD gelden:

- Mensen hebben het recht om zelf hun grenzen te bepalen in de omgang met elkaar.
- We gaan respectvol met elkaar om.
- Verbaal of fysiek geweld is nooit toegestaan.
- Diefstal, discriminatie, (seksuele) intimidatie en bedreiging worden niet getolereerd.
- Gemaakte fouten worden toegegeven en gebruikt om van te leren.
- Het beschadigen, vernielen of ongevraagd meenemen van eigendommen van CVD, medewerkers en/of cliënten leidt altijd tot aangifte. De schade wordt daarbij waar mogelijk verhaald op de dader.

Als je je niet aan deze regels houdt, word je daarop aangesproken en kan CVD een maatregel treffen die past bij de ernst van de situatie. Hierbij kun je denken aan een officiële schriftelijke waarschuwing. Deze slaan we op in je dossier en wordt bekend gemaakt aan de gemeente als je een Wmo-indicatie hebt. Meer dan één officiële schriftelijke waarschuwing kan gevolgen hebben. Een ernstige overtreding kan leiden tot een tijdelijke schorsing of een tijdelijk verbod om één of meer panden van CVD te betreden. Bij herhaling of in geval van een zeer ernstige situatie (zoals geweld of diefstal) kan CVD in overleg met de gemeente of andere financiers de geboden begeleiding stopzetten. Incidenten met jou of tussen jou en andere CVD cliënten worden altijd gemeld aan de directie door of namens de leidinggevende van de locatie waar het incident zich voordoet.

Belangrijke regels waar onze medewerkers zich aan houden in de begeleiding met jou zijn:

- De begeleider verstrekt aan jou alle relevante informatie over de wijze waarop ondersteuning kan plaatsvinden dan wel de onmogelijkheid om deze te bieden. Dat betekent dat we eerlijk zijn in wat we kunnen bieden én in wat we niet kunnen bieden.
- Je moet expliciet toestemming geven voordat een begeleider derden kan benaderen om voor of namens jou op te treden.
- Handelen buiten je medeweten is alleen toegestaan als je niet in staat bent je wil te bepalen óf in geval van een (levens)bedreigende situatie.

Als een begeleider zich niet aan deze regels houdt, kan je een klacht indienen.

Wanneer je in begeleiding komt bij CVD ontvang je de algemene huisregels. Het is mogelijk dat er naast deze algemene regels binnen jouw woonvoorziening nog een aantal specifieke regels gelden,





bijvoorbeeld over het gebruik van middelen (bijv. drugs en alcohol), het gebruik van gemeenschappelijke ruimten, gebruik van de maaltijden en dergelijke. Deze specifieke regels ontvang je van je begeleider en kun je bewaren in deze informatiemap. In sommige gevallen kun je als je bij CVD woont een huisdier hebben. Vraag hiervoor je begeleider naar het huisdierenbeleid.

Geheimhouding

Het is belangrijk dat je privé-informatie, zoals je adresgegevens, ziekten, financiële informatie, bij ons veilig is. CVD mag deze informatie niet zomaar aan anderen doorgeven. CVD verwerkt deze gegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Onze medewerkers mogen de vertrouwelijke informatie die zij van andere personen of organisaties ontvangen niet doorgeven. Dit mag alleen als de wet- of regelgeving dit voorschrijft (waaronder de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling).

Bij kennis van ernstige strafrechtelijke feiten (zoals in geval van verkrachting of moord) vervalt de geheimhouding ook, omdat een medewerker dan de wettelijke verplichting heeft om deze feiten onmiddellijk bij de politie aan te geven.

Wat te doen bij ongewenst gedrag van een medewerker?

Ongewenst gedrag kan voorkomen tussen cliënten onderling, maar ook tussen een cliënt en een medewerker. Als je vindt dat een medewerker zich ongewenst heeft gedragen, of als je je niet goed behandeld voelt door (een medewerker van) CVD, kun je diverse wegen bewandelen.

- 1** Probeer altijd eerst je ongenoegen zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken medewerker, je begeleider/mentor of de leidinggevende van de voorziening waar het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden.
- 2** Mocht bespreking onvoldoende zijn om je ongenoegen uit de wereld te helpen, dan kan je je wenden tot onze Vertrouwenspersoon Zorg. Deze persoon, die niet werkzaam is bij CVD maar bij een onafhankelijke organisatie, ondersteunt cliënten in de instelling om voor zichzelf op te komen. Met de Vertrouwenspersoon Zorg kan je jouw ongenoegen bespreken en kan je nagaan of en zo ja welke vervolgstappen er nodig of gewenst zijn en welke mogelijkheden er zijn. Er kan ook praktische hulp geboden worden, bijvoorbeeld door met je mee te gaan naar een gesprek met een begeleider om te bemiddelen. Of door te helpen bij het schrijven van een klachtenbrief. De Vertrouwenspersoon Zorg behandelt jouw vraag, probleem of klacht in alle vertrouwelijkheid en treedt alleen op in en na overleg met jou. De gegevens van de Vertrouwenspersoon Zorg vind je op <https://www.cvd.nl/voor-clienten/vertrouwenspersoonzorg/>
- 3** Een andere mogelijkheid is dat je zelf of met hulp van iemand anders een klacht indient bij CVD. Je kan dit doen door het invullen van een klachtenkaart. Wil je meer weten over onze klachtenregeling of de Vertrouwenspersoon Zorg? Bekijk de brochure CVD Klachtenbehandeling, een Klachtenkaart en de folder Vertrouwenspersoon Zorg.

