



Zorgeloos samenwerken in het HagaZiekenhuis:

Gedragsafspraken voor een
prettige werkomgeving

Inhoud

Zorgeloos samenwerken in het HagaZiekenhuis	3
Omgang met anderen	5
Zorgvuldig handelen	8
Omgang met bedrijfsmiddelen	10
Belangenverstrengeling	12
Relaties op het werk	14
Gevolgen van ongewenst gedrag of ongepast handelen	16
Waar vind je meer informatie?	18



Zorgeloos samenwerken in het HagaZiekenhuis:

Gedragsafspraken voor een
prettige werkomgeving

Kleine ingrepen en spannende operaties, nieuw leven en (onverwachts) afscheid. Binnen de muren van het HagaZiekenhuis komt het allemaal samen. Onze deuren staan 24 uur per dag, 7 dagen per week open. Met ruim 6.000 medewerkers is het HagaZiekenhuis een samenleving op zichzelf.

Op onze locaties in Den Haag en Zoetermeer bieden we de beste zorg aan iedereen die dat nodig heeft. Soms werken we hierbij onder grote druk en op het scherpst van de snede. Met hoge verwachtingen. Bij onszelf, onze patiënten en onze collega's.

Topzorg is niet vanzelfsprekend. Om optimaal te kunnen presteren, moeten we ons veilig en vertrouwd voelen op onze werkplek. Dat kan alleen in een omgeving waarin we ons durven uitspreken, van fouten mogen leren en gehoord worden. Een omgeving waarin je met respect behandeld wordt en iedereen erbij hoort. Waarbij het niet uitmaakt welke functie je hebt, waar je in gelooft of waar je vandaan komt. Zo'n HagaZiekenhuis willen we zijn. Nu, en in de toekomst.

Aan de slag met gedrag

Het HagaZiekenhuis kan alleen een veilige leer- en werkomgeving zijn als we ons op een goede manier gedragen. Daarom zijn er afspraken gemaakt over het gedrag dat we in onze organisatie normaal vinden. Deze gedragsafspraken geven duidelijkheid en helpen om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken. Zo werken we met elkaar aan een veilig, fijn HagaZiekenhuis.

Over dit boekje

De cultuur van het HagaZiekenhuis wordt bepaald door hoe we ons als medewerkers gedragen. In de Gedragscode vind je terug welk gedrag we in onze organisatie normaal vinden. Daarnaast kennen we de Gedragscode relaties op de werkvloer, het Integriteitsbeleid en de Richtlijn interventies bij overtredingen. De volledige versies van deze documenten staan op [Zenya](#) (zie laatste pagina van dit boekje of ga naar de [JouwHaga groepssite Sociale veiligheid](#) voor directe links) en zijn altijd leidend.

In dit boekje lees je in het kort over de gedragsafspraken uit bovengenoemde documenten en hoe we deze binnen het HagaZiekenhuis naleven. Wijzigt er iets in de bestaande afspraken of komen er nieuwe afspraken bij? Dan zullen we dit boekje bijwerken. De meest actuele versie vind je ook op de [groepssite Sociale veiligheid](#) op [JouwHaga](#).

Met wie maken wij afspraken?

De gedragsafspraken zijn er voor iedereen die in het HagaZiekenhuis werkt. Dat zijn dus medewerkers in loondienst, maar ook ingehuurd en vrijgevestigde collega's, leerlingen en vrijwilligers. Hierna noemen we iedereen die in het HagaZiekenhuis werkt 'medewerker'.

Leeswijzer

Aan de hand van de volgende thema's lichten we de gedragsafspraken verder toe:

- Omgang met anderen.
- Zorgvuldig handelen.
- Omgang met bedrijfsmiddelen.
- Belangenverstrengeling.
- Relaties op het werk.
- Gevolgen van ongewenst gedrag of ongewenst handelen.



Omgang met anderen

Als medewerker van het HagaZiekenhuis behandel je patiënten, bezoekers en collega's met respect. Bovendien ben je je bewust van jouw rol in de organisatie en je positie op de afdeling. Je staat open voor feedback van collega's uit alle lagen van het ziekenhuis. Ook denk je actief mee hoe we de patiëntenzorg nog beter en veiliger kunnen maken. Je bent betrokken, gemotiveerd, vriendelijk en behulpzaam. Zowel naar patiënten, bezoekers als collega's. Je maakt geen onderscheid tussen mensen en behandelt iedereen gelijk. Zo vormen we met elkaar een ziekenhuis waar patiënten zich thuis voelen en mensen graag werken.

Dit gedrag is ongewenst

Discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, geweld en agressie zijn vormen van ongewenst gedrag. In het HagaZiekenhuis accepteren we dit gedrag niet.

- **Discriminatie**

Als je iemand discrimineert, benadeel je diegene vanwege een bepaalde eigenschap. Je geeft deze persoon bijvoorbeeld minder kansen vanwege gender, religie, overtuiging of seksuele geaardheid. Voorbeelden van discriminatie zijn:

- Benadeling bij het solliciteren.
- Benadeling bij promotie.
- Toekennen van een lager salaris bij gelijkwaardige kennis en ervaring.
- Het maken van discriminerende opmerkingen, vaak bij wijze van 'grap'.

- **Seksuele intimidatie**

Als je iemand seksueel intimideert, val je een ander lastig met seksueel getint gedrag. Denk hierbij aan:

- Ongewenste aanrakingen.
- Dubbelzinnige opmerkingen of gebaren.
- Enige tijd indringend aankijken.
- (Een poging tot) aanranding of verkrachting.

- **Pesten**

Je pest iemand als je diegene met opzet en regelmatig vervelend behandelt. Bijvoorbeeld door deze persoon (in het openbaar) uit te lachen, buiten te sluiten of zinloze taken te geven. Ook roddelen valt onder pesten. Bij pesten kan het slachtoffer zich meestal niet goed verdedigen.

- **Geweld, intimidatie en agressie**

Als je agressief of gewelddadig bent tegen iemand, doe je iets waardoor die persoon zich bang, geïntimideerd of aangevallen voelt. Agressie, intimidatie en geweld uiten zich op verschillende manieren:

- Verbaal: door woorden, zoals schelden of beledigen.
- Psychisch: door iemand onder druk te zetten, te irriteren of te bedreigen met fysiek geweld.
- Fysiek: door te schoppen, slaan, bijten of vast te grijpen.

Dit kan je zelf doen als je te maken hebt met ongewenst gedrag

Heb je zelf te maken met ongewenst gedrag? Of merk je dat een collega hier last van heeft? Meld dit bij je leidinggevende of een vertrouwenspersoon. Je kunt ook een (anonieme) melding doen via de app *#zouikwatzeggen?* of via het meldformulier op Zenya.



Zo gaan wij om met een melding van ongewenst gedrag

In het HagaZiekenhuis vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt. Meldingen van ongewenst gedrag nemen we daarom heel serieus. Wil de melder dat de melding van het ongewenste gedrag met de vermeende veroorzaker besproken wordt? Dan kan een klacht worden ingediend. Het is belangrijk dat iedere betrokkene zich kan uitspreken, daarom gaan we altijd een gesprek aan. Dit kan leiden tot een vervolgonderzoek en bij aangetoond ongewenst gedrag tot maatregelen. Meer hierover lees je in het hoofdstuk 'Gevolgen van ongewenst gedrag of ongepast handelen'.

Meer informatie

Alle afspraken vind je terug op Zenya (zie ook de laatste pagina van dit boekje):

- [De Gedragscode](#).
- [Het Reglement Adviescommissie Medewerklachten](#).
- [De Richtlijn interventies bij overtredingen](#).

Meer informatie over de vertrouwenspersonen van het HagaZiekenhuis vind je terug op de [groepssite Vertrouwenspersonen](#) op JouwHaga.



Zorgvuldig handelen

Als medewerker van het HagaZiekenhuis heb je de juiste kennis en vaardigheden om je werk goed en zorgvuldig uit te voeren. Ook ben je betrouwbaar en eerlijk naar patiënten, bezoekers, collega's en andere mensen en organisaties. Je bent aanspreekbaar op je gedrag en bereid uit te leggen wat je doet. Door je personeelspas zichtbaar te dragen, weet iedereen wie je bent en dat je voor het HagaZiekenhuis werkt.

De veiligheid van patiënten en medewerkers staat altijd voorop in ons ziekenhuis. Je werkt volgens de procedures, werkafspraken en protocollen die gelden op jouw afdeling en in het ziekenhuis.

Zo ga jij om met vertrouwelijke informatie

We verwachten dat gegevens van patiënten en collega's bij medewerkers van het HagaZiekenhuis in goede handen zijn. Dit zijn de afspraken:

- Je gaat verantwoord om met de kennis en informatie die je hebt vanwege je functie.
- Je respecteert de privacy van anderen.
- Je gebruikt informatie niet voor andere doeleinden dan voor de gevraagde of noodzakelijke werkzaamheden. Hierin volg je de geheimhoudingsregels die staan in je arbeidsovereenkomst, de cao Ziekenhuizen, Arbeidsvoorwaarden Medisch Specialisten (AMS) en de wet (zoals de Wet BIG).
- Je zorgt ervoor dat onbevoegden geen toegang krijgen tot vertrouwelijke gegevens:
 - Alleen als het nodig is en je toestemming hebt van de betrokkenen, deel je vertrouwelijke informatie met anderen.
 - Je vergrendelt altijd je computer als je je werkplek verlaat.
 - Je bewaart vertrouwelijke documenten in afgesloten kasten en houdt je bureau opgeruimd (clean desk).

Je deelt geen informatie over het HagaZiekenhuis, collega's of patiënten. Je plaatst alleen berichten op sociale media als je toestemming hebt van alle betrokkenen en van de afdeling Communicatie. Je mag uiteraard wel altijd berichten delen of doorplaatsen die vanuit het officiële account *@HagaZiekenhuis* op sociale media zijn geplaatst.

Dit verwachten we van jou bij onzorgvuldig gebruik van gegevens

Als je slordig omgaat met vertrouwelijke gegevens, kan deze informatie in verkeerde handen terechtkomen. We noemen dat een datalek. Ben je zelf per ongeluk onzorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens? Of ontdek je dat een collega dit heeft gedaan? Meld dit dan bij je leidinggevende. Bij (het vermoeden van) een datalek doe je ook een melding bij de Privacy Officer van het HagaZiekenhuis.

Zo gaan wij om met een (mogelijk) datalek

De Privacy Officer onderzoekt de melding binnen één werkdag. Er wordt vastgesteld of er sprake is van een datalek of een intern beveiligingsincident. De Privacy Officer laat de melder zo snel mogelijk weten wat de uitkomst is en handelt het datalek al dan niet zelf af. Dat hangt af van hoeveel mensen betrokken zijn bij het datalek en de (mogelijke) ontvanger van de gelekte gegevens. Het vastgestelde risico kan aanleiding zijn voor het doorsturen van de melding naar collega's en het informeren van de toezichthoudende autoriteit.

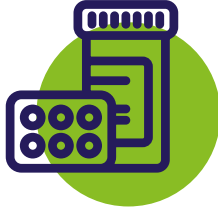
Zo maak je anoniem een melding van een misstand

Gaat er iets mis in de organisatie en vind je het belangrijk dat hier iets aan gedaan wordt, maar wil je anoniem blijven? Maak dan gebruik van de Klokkenluidersregeling. Gaat het om ongewenst gedrag richting een collega? Dan kun je ook de app *#zouikwatzeggen* gebruiken.

Meer informatie

Alle afspraken vind je terug op Zenya (zie ook de laatste pagina van dit boekje):

- [Het Integriteitsbeleid](#).
- [De Richtlijn interventies bij overtredingen](#).
- [De Procedure melden datalek](#).
- [De Klokkenluidersregeling](#).



Omgang met bedrijfsmiddelen

Als je iets meeneemt wat niet van jou is, dan ben je in overtreding. Diefstal is strafbaar. Dat geldt buiten de muren van ons ziekenhuis, maar zeker ook daarbinnen. Het maakt daarbij niet uit of je een doktersjas, medicatie of spullen van een collega meeneemt. In alle gevallen is er sprake van diefstal.

Zo ga je om met bezittingen van het ziekenhuis of anderen

Je gaat zorgvuldig om met eigendommen van het ziekenhuis. Deze gebruik je alleen om je werk uit te voeren, niet privé. Denk hierbij aan kantoorartikelen of medicatie, maar ook aan bedrijfsmiddelen zoals werkkleding, je zakelijke telefoon, tablet of laptop. Je mag deze spullen niet verkopen of gebruiken om als zelfstandige (betaald) werk te doen voor andere personen of organisaties.

Je komt alleen aan privé-eigendommen van collega's, patiënten en bezoekers als zij hier toestemming voor geven.

Zo kan het HagaZiekenhuis jou helpen om verkeerd gebruik van bedrijfsmiddelen of bezittingen van anderen te voorkomen

In het HagaZiekenhuis rekenen we erop dat je verantwoordelijk omgaat met bedrijfsmiddelen en bezittingen van anderen. Toch zijn er allerlei redenen denkbaar waardoor je in de verleiding komt om iets te doen wat niet is toegestaan. Heb je last van stress of slapeloosheid, financiële problemen of speelt er iets anders? Weet dan dat we je hulp kunnen bieden. Neem contact op met je leidinggevende of je HR-adviseur. Zij kunnen je in contact brengen met de juiste hulpverlener. Je kunt via het ziekenhuis ook hulp krijgen van een externe budgetcoach.

Zo gaan wij om met diefstal

In het HagaZiekenhuis hechten we veel waarde aan eerlijkheid. Diefstal is niet toegestaan. Daarom geldt er een zerotolerancebeleid bij diefstal. Word je betrapt op het stelen van bedrijfsmiddelen of persoonlijke bezittingen van collega's, patiënten of bezoekers? Dan volgt bij bewezen diefstal ontslag op staande voet.

Word je betrapt op diefstal van medicatie? Dan zijn we wettelijk verplicht ook een melding te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De inspectie kan vervolgens een klacht tegen je indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (RTC). In uiterste gevallen raak je jouw BIG- of RGS-registratie kwijt. Het is dan niet meer mogelijk om als zorgverlener te werken.

Denk je zelf slachtoffer van diefstal te zijn? Meld dit dan bij je leidinggevende. Samen zorgen jullie ervoor dat de melding het juiste vervolg krijgt.

Meer informatie

Alle afspraken vind je terug op [Zenya](#) (zie ook de laatste pagina van dit boekje):

- [Het Integriteitsbeleid.](#)
- [De Richtlijn interventies bij overtredingen.](#)



Belangenverstrengeling

Als medewerker van het HagaZiekenhuis ben je onafhankelijk. Jouw eigen belangen, of de belangen van mensen met wie je werkt, botsen niet met de belangen van het ziekenhuis. Je doet alles wat mogelijk is om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen.

Denk hierbij aan het volgende:

- Je laat je niet ompraten of omkopen door anderen. Krijg je te maken met schelden, zielige verhalen, bedreigingen of andere negatieve beïnvloeding? Meld dit dan bij je leidinggevende of een vertrouwenspersoon.
- Je voorkomt dat mensen gaan twijfelen aan je geloofwaardigheid en objectiviteit. Is er iets dat de onafhankelijkheid van jouw werk beïnvloedt? Dan praat je hierover met je leidinggevende en zoek je samen naar een oplossing.
- Je meldt het bij je leidinggevende als je twijfelt aan de onafhankelijkheid en objectiviteit van anderen. Heb je vraagtekens bij de onafhankelijkheid en objectiviteit van je eigen leidinggevende? Meld dit dan bij zijn of haar leidinggevende.
- Je voert moeilijke gesprekken met andere personen of organisaties altijd samen met een collega. Denk hierbij aan een gesprek na een vervelende situatie, of een gesprek dat uit de hand kan lopen.
- Je voert nooit zelf sollicitatiegesprekken met familieleden of bekenden. Ook ga je nooit in gesprek over een zakelijk conflict als er naasten betrokken zijn. Dit laat je dan over aan een collega.

Zo ga je om met geschenken

Als medewerker van een ziekenhuis mag je geen geld, dienst of spullen aannemen van een aanbieder van medische hulpmiddelen. Dit is wettelijk verboden. In het HagaZiekenhuis hebben we hier duidelijke regels en richtlijnen over. Er zijn ook afspraken over het aannemen van geschenken van dankbare patiënten of relaties. Deze vind je terug in de Gedragscode, het Integriteitsbeleid en in de regeling Gunstbetoon die op dit moment wordt gemaakt.

Zo ga je om met nevenwerkzaamheden

Werk je in het HagaZiekenhuis en doe je daarnaast ook ander werk? Dan noemen we dit nevenwerkzaamheden. Je mag dit extra werk alleen doen als het geen invloed heeft op je baan in het ziekenhuis. Ook mag het de reputatie van het HagaZiekenhuis niet schaden. Je vraagt daarom altijd vooraf toestemming aan je leidinggevende. Er is geen vaste lijst van dingen die je wel of niet mag doen naast je werk. Als het nodig is, wordt in overleg met de raad van bestuur besloten of de nevenwerkzaamheden goed samengaan met je baan in het ziekenhuis.

Meer informatie

Alle afspraken vind je terug op Zenya (zie ook de laatste pagina van dit boekje):

- [De Gedragscode.](#)
- [Het Integriteitsbeleid.](#)
- [De Richtlijn interventies bij overtredingen.](#)



Relaties op het werk

Relaties op de werkvloer kunnen een ongewenste invloed hebben op hoe je je werk doet. Collega's en patiënten kunnen daar last van hebben. Een relatie hoeft niet altijd een liefdesrelatie te zijn. Ook als je samenwerkt met een familielid of vriend(in) is er sprake van een relatie. Zeker wanneer het gaat om een hiërarchische verhouding, is een relatie ongewenst.

Zo ga jij om met relaties op het werk

- **Liefdesrelatie met een collega**

Het kan gebeuren dat je verliefd wordt op een collega. Ontstaat er een liefdesrelatie? Meld dit dan direct bij je leidinggevende. Het is begrijpelijk dat het lastig kan zijn om deze melding te doen. Weet dat je leidinggevende vertrouwelijk met de informatie omgaat.

- **(Liefdes)relatie met een patiënt**

Een liefdesrelatie met een patiënt die jij behandelt is niet toegestaan, ook niet bij wederzijdse instemming. Ontstaat er toch een relatie met jouw patiënt? Dan stop je in afstemming met je leidinggevende per direct de behandelrelatie en draag je de patiënt over aan een collega.

Wordt een persoon die jij goed kent opgenomen op de afdeling waar je werkt? Meld dit ook bij je leidinggevende.

- **Werkrelatie met een familielid of vriend(in)**

Komt er een familielid of vriend(in) op jouw afdeling werken? Of ga je zelf werken op een afdeling waar een naaste werkt? Meld deze persoonlijke relatie dan bij je leidinggevende. Werk je veel samen met een collega buiten de afdeling en heb je daar een persoonlijke relatie mee? Meld dit ook.

Zo gaan wij om met relaties op het werk

- **Liefdesrelatie met een collega**

In overleg met de betrokken collega's wordt gekeken of er (tijdelijke) maatregelen nodig zijn. Denk aan een interne overplaatsing van één van beiden of een wijziging van de functie. Zijn interne maatregelen niet mogelijk? Dan is het beëindigen van de arbeidsovereenkomst van één van beide collega's mogelijk een oplossing.

- **(Liefdes)relatie met een patiënt**

De patiënt wordt direct overgedragen aan een collega. Belangrijk is dat de zorg integer, onpartijdig en onafhankelijk blijft.

- **Werkrelatie met een familielid of vriend(in)**

Op basis van de melding wordt vastgesteld of de persoonlijke relatie jullie werk ongewenst kan beïnvloeden. Als dat zo is, wordt er in overleg naar een oplossing gezocht.

Meer informatie

Alle afspraken vind je terug op Zenya (zie ook de laatste pagina van dit boekje):

- [De Gedragscode relaties op de werkvloer.](#)



Gevolgen van ongewenst gedrag of ongepast handelen

Op de vorige pagina's las je welk gedrag en welke manier van (samen)werken we in het HagaZiekenhuis normaal vinden. Is jouw gedrag of manier van handelen ongewenst of ongepast? Dan nemen we maatregelen. Welke dit zijn, hangt af van de situatie.

Wat zijn mogelijke maatregelen bij ongewenst gedrag?

- **Gesprek**
Je leidinggevende gaat met je in gesprek. Dat is een eerste stap.
- **Officiële waarschuwing**
Is de situatie ernstig? Dan kan je een officiële waarschuwing krijgen.
- **Overplaatsing**
Soms kan je niet blijven werken op je huidige afdeling of in je huidige functie. Overplaatsing naar een andere afdeling is dan een mogelijke oplossing.
- **Demotie (terugzetten naar een andere functie)**
Ook demotie kan een gevolg zijn. In dat geval ga je op initiatief van de werkgever terug naar een andere functie met daarbij passende arbeidsvoorwaarden.
- **Opschorten of stopzetten van de loonbetaling**
Soms betalen we je (tijdelijk) geen loon. Dit gebeurt als je je niet aan de afspraken houdt. Bijvoorbeeld als je zonder opgaaf van reden afwezig bent. Wordt achteraf vastgesteld dat je onterecht geen loon hebt gehad? Dan ontvang je dit alsnog.

- **Schorsing of op non-actief stellen**

Is de situatie zo dat het niet langer verantwoord is om jou te laten werken? Dan kan je worden geschorst of op non-actief worden gezet. Je mag dan (tijdelijk) niet komen werken.

- **Beëindiging van de arbeidsovereenkomst**

Ernstige overtredingen kunnen leiden tot ontslag. Een bijzondere vorm van het beëindigen van de arbeidsovereenkomst is het 'ontslag op staande voet'. Dit is een zware maatregel, waarbij je direct je baan en inkomen verliest. Je hebt in dat geval geen recht op een uitkering.

Ontslag kan leiden tot een aantekening in het BIG-register. Deze aantekening blijft 5 jaar staan. In het ergste geval kan ontslag leiden tot een tuchtzaak en/of verlies van je BIG-registratie.

Heb je schade gemaakt? Dan proberen we de kosten op jou te verhalen. Bij diefstal doen we aangifte bij de politie.

In de meeste gevallen bepaalt je leidinggevende samen met je HR-adviseur welke maatregelen nodig zijn. Soms is er ook overleg met de raad van bestuur. De getroffen maatregelen worden vastgelegd in je personeelsdossier.

Bij het nemen van maatregelen, houden we ons aan het volgende:

- We kijken zo breed mogelijk naar de situatie: hoe heeft dit kunnen gebeuren? En waarom?
- Betrokken medewerkers mogen altijd hun kant van het verhaal vertellen.
- De HR-adviseur wordt zo snel mogelijk betrokken.
- De maatregelen worden zo snel mogelijk na de situatie genomen. Dit kan zowel tijdens een verbetertraject als daarbuiten.
- Er kunnen meerdere maatregelen worden genomen voor één situatie.
- Het burgerlijk wetboek en de cao Ziekenhuizen zijn belangrijke kaders.
- Alleen met toestemming van de raad van bestuur van het HagaZiekenhuis kan iemand op staande voet worden ontslagen.

Meer informatie

Alle afspraken vind je terug op Zenya (zie ook de laatste pagina van dit boekje):

- [De Richtlijn interventies bij overtredingen.](#)

Waar vind je meer informatie?

Aan het einde van elk hoofdstuk verwijzen we voor meer informatie naar verschillende documenten op Zenya. Op deze pagina zetten we ze op een rij. Scan de QR-code om direct naar een document te gaan. Op de [groepssite Sociale Veiligheid](#) op JouwHaga vind je ook alle directe links naar de documenten en de meest actuele versie van dit boekje.

Meer weten over vertrouwenspersonen?

Ga naar de [groepssite Vertrouwenspersonen](#) op JouwHaga.



De Gedragscode



*De Richtlijn interventies
bij overtredingen*



Het Integriteitsbeleid



*De Gedragscode relaties
op de werkvloer*



De Procedure melden datalek



De Klokkenluidersregeling



*Het Reglement
Adviescommissie
Medewerkersklachten*

