



## Gedragscode

### Algemeen

De organisatie laat zich in haar ondernemerschap leiden door:

- het belang van de cliënten
- de toetsing, bevordering en ontwikkeling van kwaliteit van zorg
- wettelijke voorschriften
- de maatschappelijke opvattingen ten aanzien van een verantwoorde en goede gezondheidszorg
- het streven naar continuïteit van haar onderneming

De organisatie levert zorg van goede kwaliteit. Relevante aspecten in dat verband zijn:

- deskundigheid door inzet van professionele (bevoegde en bekwame) zorgverleners
- doeltreffendheid en doelmatigheid
- cliëntgerichtheid
- respect voor de privacy van de cliënt
- zorgvuldigheid
- veiligheid

1. De organisatie draagt zorg voor de inzet van bevoegde en bekwame zorgverleners. De organisatie laat geen activiteiten uitvoeren door zorgverleners die daarvoor niet geschoold of deskundig zijn.
2. De organisatie is bereid zich te verantwoorden en zich toetsbaar op te stellen. De organisatie is een integere en betrouwbare partner. Zij biedt duidelijkheid over de wederzijdse rechten en verplichtingen van zichzelf, cliënten, zorgverleners en andere betrokken partijen. Zij staat open voor kritiek en treedt deze op constructieve wijze tegemoet.
3. Als een organisatie actief is op zowel het private als publieke terrein dan garandeert zij dat activiteiten, risico's en informatie duidelijk van elkaar onderscheiden blijven; teneinde een adequate controle van de aanwending van publieke middelen mogelijk te maken.
4. De organisatie zorgt ervoor dat de kosten op de juiste wijze worden geprognosticeerd en verantwoord, zodat de cliënt (indien noodzakelijk) inzicht heeft in de financiële verantwoording.
5. De organisatie ondersteunt initiatieven tot integratie van minderheidsgroepen.

### Kwaliteit van zorg

6. De organisatie onderschrijft de voor de zorgsector ontwikkelde gedragscodes, richtlijnen en keurmerken en draagt zorg voor naleving hiervan, indien van toepassing op zijn activiteiten.
7. De organisatie is een professionele organisatie, waarin de beroepskrachten vanuit hun deskundigheid, de kwaliteit van de zorg garanderen. Als zodanig worden zij ook door de organisatie benaderd en ingezet.
8. Waar wenselijk worden door de organisatie zelfstandig zorgverleners ingezet met een door de sector gedragen keurmerk.
9. De organisatie maakt iedere twee jaar inzichtelijk hoe de kwaliteit van zorg door de cliënt ervaren wordt door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek volgens de landelijk vastgestelde normen.
10. De organisatie bevordert een doelmatig gebruik van gezondheidszorg.

### Cliënten

11. Het hoofddoel van de relatie tussen de organisatie en de cliënt is een verantwoorde borging van de cliëntwens. De vraag van de cliënt is het uitgangspunt. Van deze relatie maakt de organisatie nimmer misbruik.

12. De organisatie stemt de zorgverlening af op de reële individuele behoefte van de cliënt.
13. De organisatie is servicegericht. De medewerkers van de organisatie zijn verantwoordelijk voor goede zorg en voor alle aspecten die daaruit voortvloeien. Dit betreft een goede informatievoorziening, advisering en uitvoering met betrekking tot het vaststellen van de vraag, de bekostiging, de zorgmatch, het afwickelen van het administratieve proces indien gewenst, de evaluatie en beëindiging, dan wel overdracht aan een andere zorgaanbieder.
14. De organisatie geeft bij het verschaffen van informatie een reëel, duidelijk en correct beeld van wat hij te bieden heeft.
15. De organisatie zet professionele zorgverleners in.
16. De organisatie informeert de cliënt duidelijk en begrijpelijk over de relatie tussen de cliënt, de zorgverlener en de organisatie en de daarbij horende verantwoordelijkheden.
17. De organisatie behandelt cliënten in gelijke gevallen gelijkwaardig. Discriminatie wegens levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
18. De organisatie dringt niet verder door tot de privésfeer van de cliënt dan in het kader van de inzet van de zorg- en/of dienstverlening noodzakelijk is en respecteert de keuzes van de cliënt.
19. De organisatie respecteert het recht van de cliënt op vrije keuze van zorgaanbieders.
20. De organisatie maakt bij het werven van cliënten dan wel het verlenen van diensten geen misbruik van een mogelijke afhankelijkheidsrelatie tussen de cliënt en de zorgverlener.
21. De organisatie is toegankelijk. Telefonische bereikbaarheid is terug te vinden op de website en in iedere nieuwsbrief.
22. De organisatie legt een cliëntendossier/zorgplan aan met daarin alle voor een adequate zorg/ondersteuning benodigde afspraken en wensen. De organisatie verzamelt slechts die gegevens die voor deze zorg/ondersteuning noodzakelijk zijn. De organisatie gaat, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere op het terrein van privacy relevante wetgeving, zorgvuldig om met persoonsgegevens, in het bijzonder met medische gegevens. De organisatie gebruikt persoonsgegevens niet voor andere doeleinden, dan waarvoor deze zijn verstrekt.
23. De organisatie informeert de cliënt op passende wijze over de mogelijkheden tot het indienen van een klacht. De organisatie neemt de regels inzake klachtenbehandeling volgens de WKKGZ in acht.
24. De organisatie is zich bewust dat de budgetten van PGB houders de verantwoordelijkheid zijn van de betreffende PGB houder en dat de PGB houder daar zelf verantwoording over af legt aan de verstrekker.
25. De organisatie sluit een eenduidige overeenkomst met de zorgvrager af aangaande de te verlenen diensten.
26. De kosten van de dienstverlening van de organisatie dienen binnen redelijke kaders plaats te vinden en in lijn te liggen met maatschappelijke acceptabele normen.

### **Zorgverleners**

27. De organisatie geeft bij het verschaffen van informatie en advies een reëel, duidelijk en correct beeld van wat zij te bieden heeft.
28. De organisatie informeert de zorgverlener duidelijk en begrijpelijk over zijn verantwoordelijkheden als (zelfstandig) zorgverlener bij de aanvang van de zorg.
29. De organisatie behandelt zorgverleners in gelijke gevallen gelijkwaardig. Discriminatie wegens levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
30. De organisatie respecteert het recht van de zelfstandig zorgverlener op de vrije keuze voor cliënten.
31. De organisatie respecteert het recht van de zelfstandig zorgverlener op vrije keuze van werkzaam zijn bij andere zorgaanbieders.
32. De organisatie draagt zorg voor een zorgvuldige informatieoverdracht aan de zorgverlener over de noodzakelijke handelingen en cliëntgegevens. Daarna wordt dit de verantwoordelijkheid van

de zorgverleners en hun werkwijze aan te passen en dit door te geven aan alle andere zorgverleners die bij de cliënt zorg verlenen.

33. De organisatie legt voor de inzet van zorg- en/of ondersteuning relevante gegevens neer in een zorgdossier/zorgplan. De organisatie verzamelt slechts die gegevens die voor de zorg/ondersteuning noodzakelijk zijn. De organisatie gaat, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere op het terrein van privacy relevante wetgeving, zorgvuldig om met persoonsgegevens, in het bijzonder met medische gegevens. De organisatie gebruikt de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden, dan waarvoor deze zijn verstrekt.
34. De organisatie bemiddelt slechts zelfstandig zorgverleners die voldoen aan de eisen die gesteld worden aan zelfstandig ondernemende zorgverleners.
35. De organisatie sluit een overeenkomst met de zorgverlener af aangaande de verleende werkzaamheden/diensten.

### **Zorgorganisatie**

36. De zorgorganisatie is een sterk naar buiten- c.q. op de cliëntgerichte organisatie, waarbij de vraag van de cliënt het vertrekpunt is. De verantwoordelijkheid t.a.v. de zorg/ondersteuning ligt bij een drietal partijen, te weten: de cliënt, de zorgverlener en de zorgorganisatie.
37. De organisatie is een professionele organisatie, waarin de zorgverleners vanuit hun deskundigheid, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning garanderen. Als zodanig worden zij ook door de organisatie benaderd en ingezet.
38. De organisatie is servicegericht. De medewerkers van de organisatie nemen hun verantwoordelijkheid voor wat betreft het totale zorg/ondersteuningsproces en voor de aspecten die daaruit voortvloeien. Dit betreft een goede informatievoorziening, adviesfunctie en uitvoering met betrekking tot het vaststellen van de vraag, de uitvoering, evaluatie en beëindiging van de vraag.
39. De organisatie is toegankelijk. Telefonische bereikbaarheid is terug te vinden op de website en in iedere nieuwsbrief.
40. De organisatie is voorwaardenscheppend (met name in de sfeer van HRM) voor de uitvoering van zorg/ondersteuning door de zorgverleners.
41. De organisatie kenmerkt zich door ondernemerschap. Ondernemerschap in die zin dat de professional samen met de cliënt de zorgdoelen bepaalt en waarbij de vraag van de cliënt bepalend c.q. sturend is. Daarnaast kenmerkt het ondernemerschap zich ook door slagvaardigheid en flexibiliteit, met als doel het voorkomen van onnodige bureaucratie door het primaire proces (het verlenen van zorg/ondersteuning) en vervolgens de bij behorende bedrijfsvoering voorop te stellen. Controle in de zin van resultaatcontrole wordt als essentieel ervaren en moet een meerwaarde vertegenwoordigen voor het zorg/ondersteuningsproces en het bedrijfsresultaat.
42. De organisatie hanteert een winststreven. Dit winststreven is a priori gericht op de continuïteit van de organisatie.
43. De organisatie heeft een aantoonbare solide bedrijfsvoering, wat blijkt uit beschikbaar te stellen jaarrekeningen.

### **Overige disciplines**

De organisatie streeft naar samenwerking met andere disciplines binnen de zorgketen ten behoeve van een optimale zorg- en dienstverlening aan zowel de cliënt als de zorgverlener.

De organisatie streeft naar een optimale overdracht met andere disciplines ten behoeve van een optimale zorg- en dienstverlening.

De organisatie legt formele afspraken met andere disciplines schriftelijk vast.

### **Samenleving**

De organisatie tracht zelf en samen met zorgverleners en andere disciplines een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de gezondheidszorg.

Publiciteit door de organisatie moet feitelijk, controleerbaar en begrijpelijk zijn.  
Het is de organisatie niet toegestaan in de publiciteit te treden met tot personen herleidbare gegevens zonder schriftelijke toestemming van betrokkenen.  
De organisatie onderhoudt een open en integere relatie met het bedrijfsleven en voorkomt belangenverstremgeling die cliënten en zorgverleners kan schaden.