

## **Gedragcode Zorgadviesburo ANEL**

Elke organisatie heeft omgangsregels.

Omgangsregels zijn formele of informele afspraken die in organisaties als huisregels gelden.

Regels die gaan over de omgang met elkaar en over gedrag dat niet getolereerd wordt.

Omgangsregels zijn algemeen geldig. Dat betekent dat ze voor iedereen in de organisatie gelden: medewerkers en klanten.

### **Gedragcode voor klanten van Zorgadviesburo ANEL**

Iedereen die een samenwerking aangaat met Zorgadviesburo ANEL verklaart dat ze de gedragsregels van Zorgadviesburo ANEL accepteren en zich zullen houden aan de omgangsregels die hieronder zijn opgeschreven.

Wij vinden afspraken over de manier van omgaan met elkaar belangrijk, omdat iedereen zich prettig en veilig moet kunnen voelen.

Dit kan alleen als je elkaar in je waarde laat en elkaar met respect behandelt. Dit betekent dat wij alle vormen van ongelijkwaardige behandeling zoals, pesten, machtsmisbruik, discriminerende, racistische, seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, of het hiertoe aanzetten, ontoelaatbaar vinden.

Wij vragen van alle medewerkers en klanten, dat zij meewerken aan het naleven van de omgangsregels. Niet alle zaken die anderen kunnen kwetsen, kunnen we in regels verwoorden. Dan zouden het er veel te veel worden. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat als iets niet genoemd wordt, dit wel toelaatbaar is.

### **GEDRAGSREGELS**

#### **Definities**

- Aggressie: voorvallen waarbij de medewerker van Zorgadviesburo ANEL psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Hieronder valt ook pesten.
- Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag.

#### **Gedragsregels voor klanten**

- Klanten zijn niet agressief tegen medewerkers van Zorgadviesburo ANEL. Er wordt niet gescholden of geschreeuwd tegen medewerkers van Zorgadviesburo ANEL. Hieronder valt ook seksuele intimidatie tegen medewerkers;
- Klanten behandelen de medewerkers met respect;
- Klanten geven openheid in alle zaken die van belang zijn voor de dienstverlening en geven alle wijzigingen (zoals nieuw telefoonnummer, ander email adres, verhuizing of samenwonen etc.) meteen door!
- Klanten zullen geen dingen doen die de dienstverlening zullen tegenwerken.
- Klanten zullen hun post direct doorsturen naar Zorgadviesburo ANEL
- Klanten zullen geen overeenkomsten afsluiten zonder toestemming van Zorgadviesburo ANEL
- Klanten zullen niet overstappen naar een andere leverancier zonder toestemming van Zorgadviesburo ANEL
- Klanten zullen geen inkomsten verzwijgen en onttrekken uit het bewind, curatele of

budgetbeheer

- Waarschuwing en sancties bij overtreding van (één) of meer gedragsregels
- Bij de eerste overtreding: gesprek tussen u en de medewerker en een mondelinge waarschuwing; Bij de tweede overtreding: gesprek tussen u en de medewerker en een schriftelijke waarschuwing; Bij de derde overtreding: mogelijke sanctie voor klant: beëindiging van de dienstverlening;

### **Gedragsregels voor (medewerkers van) Zorgadviesburo ANEL**

Voor medewerkers van Zorgadviesburo ANEL geldt de gedragscode voor professionele bewindvoerders, curatoren en mentoren zoals deze is vastgelegd in de Nederlandse wetgeving.

### **Kernbegrippen**

Een aantal kernbegrippen is leidend en plaatst de integriteit van de bewindvoerder, curator en/of mentor in een breder perspectief:

- **Dienstbaarheid**  
Het handelen van een bewindvoerder, curator en/of mentor is altijd en volledig gericht op het belang van de cliënt en op het systeem waarvan hij/zij deel uitmaakt.
- **Functionaliteit**  
Het handelen van een bewindvoerder, curator en/of mentor heeft een herkenbaar verband met de wettelijk omschreven uitvoeringstaken van de bewindvoerder, curator en/of mentor.
- **Onafhankelijkheid**  
Het handelen van een bewindvoerder, curator en/of mentor wordt gekenmerkt door onpartijdigheid, dat wil zeggen dat geen vermenging optreedt met oneigenlijke belangen en dat ook iedere schijn van een dergelijke vermenging wordt vermeden.
- **Openheid**  
Het handelen van een bewindvoerder, curator en/of mentor is transparant, opdat optimale verantwoording mogelijk is en zowel de controlerende organen als de cliënt volledig inzicht hebben in het handelen van de bewindvoerder, curator en/of mentor en zijn beweegredenen daarbij.
- **Betrouwbaarheid**  
Op een bewindvoerder, curator en/of mentor moet men kunnen rekenen. Hij/zij houdt zich aan zijn/haar afspraken. Kennis en informatie waarover hij/zij uit hoofde van zijn/haar functie beschikt, wendt hij/zij aan voor het doel waarvoor die zijn gegeven.
- **Zorgvuldigheid**  
Het handelen van een bewindvoerder, curator en/of mentor is zodanig dat iedereen op gelijke wijze en met respect worden bejegend en dat belangen van partijen op correcte wijze worden afgewogen.
- **Vakbekwaamheid**  
Het handelen van de bewindvoerder, curator en/of mentor wordt gekenmerkt door deskundigheid op zijn/haar vakgebied. De bewindvoerder, curator en/of mentor houdt deze deskundigheid op peil en ontwikkelt deze verder. Uiteindelijk voldoet hij/zij aan het binnen de kwaliteitseisen gestelde en gehanteerde competentieprofiel.

## Gedragsregels:

### 1. Algemene bepalingen

U ontvangt van ons bij de aanmelding voor bewindvoering, curatele en/of mentorschap onze algemene voorwaarden. Het is de bedoeling dat u die leest.

Zorgadviesburo Anel voert het bewind, curatele en/of mentorschap uit met in achtneming van de wettelijke regels zoals gesteld in artikel 1:431 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, aangevuld met alle regelingen zoals omschreven in dit reglement.

### 2. Verhouding tot de cliënt

- De houding van de bewindvoerder, curator en/of mentor tegenover zijn/haar cliënt dient te zijn gebaseerd op eerbiediging van diens persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging, alsmede op de erkenning van zijn verantwoordelijkheid voor eigen keuze van handelen.
- De bewindvoerder, curator en/of mentor heeft de plicht de cliënt zo volledig mogelijk op de hoogte te stellen van zaken, inhoud en resultaat van de op hem betrekking hebbende bewindvoering, curatele en/of mentorschap en klachtrecht.
- Indien de bewindvoerder, curator en/of mentor wordt opgeroepen als getuige zal hij/zij zich van geval tot geval afvragen, of hij/zij zich op grond van het voorgaande dient te beroepen op het in de Nederlandse Wetgeving neergelegde verschoningsrecht van getuigen.
- De bewindvoerder, curator en/of mentor onderkent de macht die inherent is aan zijn/haar positie en beseft dat hij/zij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kan oefenen op cliënt en mogelijk ook op derden. Daarom is hij/zij bedachtzaam in zijn/haar handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.
- Hij/zij informeert cliënt en/of andere betrokkenen (bijvoorbeeld de betalende instantie) desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties hij/zij heeft en welke methoden en stijl hij/zij (voornamelijk) gebruikt bij bewindvoering, curatele en/of mentorschap. Hij/zij heeft daartoe een curriculum vitae beschikbaar dat door hem/haar actueel wordt gehouden.

### 3. Verhouding tot anderen

- De bewindvoerder, curator en/of mentor dient tot samenwerking met anderen bereid te zijn indien de vraagstelling dit noodzakelijk maakt en voor zover de beroepscode dit toelaat. Daarbij zal hij/zij tegenover hen die uit hoofde van een ander beroep bemoeienis hebben met de cliënt begrip tonen voor de inbreng der gegevens van deze beroepsbeoefenaren.
- De bewindvoerder, curator en/of mentor dient bereid te zijn technische inzichten en ervaring als bewindvoerder, curator en/of mentor ten dienste te stellen van collega's en eveneens zijn/haar eigen opvattingen aan de hunne te toetsen.
- De bewindvoerder, curator en/of mentor die gegronde redenen heeft om aan te nemen dat enig belang van de cliënt en/of het aanzien van het beroep ernstig wordt geschaad door een collega dient, indien geen oplossing kan worden gevonden, zijn/haar bezwaren aanhangig te maken bij het bestuur van de beroepsvereniging.
- De bewindvoerder, curator en/of mentor houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen,

staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van bewindvoering, curatele en/of mentorschap, onder meer door lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisiebijeenkomsten, en/of het gebruik maken van mogelijkheden van intercollegiale toetsing.

#### 4. **Belangenverstrengeling**

- Een curator/bewindvoerder/mentor kan niet worden benoemd tot curator/bewindvoerder/mentor over familie of personen met wie een vriendschapsbetrekking of anderszins persoonlijke betrekking bestaat.
- Een curator/bewindvoerder/mentor neemt van derden geen geld, geschenken, faciliteiten of diensten aan die zijn/haar onafhankelijke positie ten opzichte van deze derde kan beïnvloeden.
- Een curator/bewindvoerder/mentor vervult geen nevenfuncties waarbij strijdigheid is of kan zijn met het belang van de onder bewind gestelde.

#### 5. **Informatie**

- Een bewindvoerder, curator en/of mentor gaat zorgvuldig en correct om met informatie waaruit hij/zij uit hoofde van zijn/haar functie beschikt.
- Een bewindvoerder, curator en/of mentor houdt naar zijn/haar cliënt geen informatie achter die de cliënt betreffen.
- De bewindvoerder, curator en/of mentor verstrekt aan derden slechts die informatie die van belang is voor het adequaat uitvoeren van de werkzaamheden.

#### 6. **Aannemen van geschenken**

Een bewindvoerder, curator en/of mentor neemt (behoudens een incidentele kleine attentie) geen geschenken van zijn cliënten aan.

## **7. Slotbepaling**

Dit reglement kan niet in strijd zijn met de wet of enige andere wettelijke bepaling. Daar waar dit reglement niet in voorziet behoudt Zorgadviesburo Anel zich het recht voor om hier alsnog een besluit over te nemen.

**Getekend voor gezien cliënt(en):**