

---

# Gedragcode

---

versie GC2017.01

**STICHTING KEURMERK**  
— SENIOREN BELANGEN —

*“Iedereen vertrouwt op de vakkennis van professionals. Bekwaam zijn is zonder enige twijfel vanzelfsprekend hierbij”*

*“Iedere organisatie heeft te maken met klantgericht werken en daar zal iedere dag aandacht aan besteed moeten worden”*

## **Waarom een Gedragscode?**

De Stichting Keurmerk Senioren Belangen stelt zich open, eerlijk, betrouwbaar en transparant op, naar haar doelgroepen, stakeholders en derden. Het vertrouwen van senioren is voor de Stichting en haar Keurmerk van cruciaal belang. Hoe meer het Keurmerk het vertrouwen wint van de doelgroep senioren, des te meer zijn zij bereid om de door organisaties aangeboden producten en diensten af te nemen.

Het gedrag van de dienstverleners heeft direct invloed op het winnen en behouden van het vertrouwen van senioren. Vanuit een gezamenlijk belang moet gehandeld worden, rekening houdende met de normen en de waarden die de Stichting nastreeft. Dit geldt zeker niet uitsluitend voor senioren maar ook voor de andere organisatie, bedrijven en doelgroepen.

Allen kennen een eigen verantwoordelijkheid hierin. Om senioren te helpen de “juiste keuzes” te maken, zijn in deze gedragscode principes en richtlijnen vastgelegd en dienen deze als standaard gehanteerd te worden.

In de toetsing, controle en naleving van het Keurmerk door gecertificeerde Keurmerkhouders, worden deze richtlijnen meegenomen

## **Voor wie geldt de gedragscode?**

Iedereen die verbonden is aan het Keurmerk Senior-OK dient de gedragscode te ondertekenen. Extern ingehuurd krachten, stagiaires, partners, leveranciers, en indirect betrokkenen, worden geacht zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de Stichting.

## **Openbaarheid gedragscode**

Iedere aanvrager van het Keurmerk wordt op de hoogte gesteld van de noodzaak tot het ondertekenen van deze gedragscode. De gedragscode is openbaar, staat op de website van de stichting en het Keurmerk en iedereen kan van de inhoud kennisnemen. De gedragscode moet de doelgroep senioren, maar ook de medewerkers en bestuurders van de Stichting Keurmerk Senioren Belangen in hun contacten met zakelijke relaties, beschermen.

## **De inhoud van de gedragscode**

De gedragscode, uitgegeven door de Stichting Keurmerk Senioren Belangen, is opgesteld als onderdeel van het Keurmerk Senior-OK. De gedragscode bestaat uit 4 centrale kerncategorieën, te weten: Respect, Integriteit, Professionaliteit en Zorgzaamheid/Verdraagzaamheid. Deze centrale kerncategorieën worden uiteengezet, duidelijk gemaakt en inhoud gegeven door gedragsregels, welke tezamen de gedragscode vormen.

## Respect

*Waardering, respectvol gedrag en benadering van senioren*

Onder 'respectvol gedrag' wordt in deze gedragscode verstaan het vermogen en de bereidheid om een ander te behandelen zoals je zelf ook behandeld wil worden. Dat betekent dat de ander de ruimte gegeven wordt zoals je die ook graag voor jezelf ziet. Bereid zijn in je gedrag rekening te houden met de ander. Bereid zijn rekening te houden met de grenzen die de ander aangeeft.

Wat is respectvol omgaan met elkaar? In de kern betekent dit:

- je bent bereid de ander de ruimte te geven, die je ook graag voor jezelf ziet,
- je bent bereid om in je gedrag rekening te houden met anderen die je tegenkomt,
- je bent bereid om rekening te houden met de grenzen die anderen aangeven,
- je bent bereid om anderen te behandelen zoals je zelf ook graag wilt worden behandeld en
- je houdt rekening met de wijze van communicatie ongeacht schriftelijk of mondeling.

De gedragsregels die hierop gebaseerd zijn, zijn:

- je laat anderen in hun waarde, ook al ben je het niet met hen eens,
- je luistert goed en actief naar wat senioren te zeggen hebben,
- je hebt respect en toont deze voor de eigenheid en diversiteit van senioren,
- je stelt en durft jezelf kwetsbaar op te stellen,
- je tutoyeert klanten niet op eigen initiatief en niet direct en
- je staat open voor kritiek en opmerkingen van de klant.

## Integriteit

*Eerlijkheid en betrouwbaarheid*

Integriteit is een moeilijk tastbaar begrip. Er zijn veel definities van integriteit en het gaat in de meeste gevallen om de interpretatie en hoe men dit vertaalt naar gedrag, gedragsvormen en uitingen.

Met vermelding van bronnen, is op hoofdlijnen integriteit een combinatie van onderstaande definities:

- *"Integriteit verwijst naar een relatie tussen (1) iemands uitingen en gedragingen op verschillende tijdstippen (consistentie), (2) op verschillende plaatsen, in verschillende rollen en contexten (coherentie) en (3) tussen diens uiterlijke, waarneembare uitingen en gedragingen en innerlijke denkbeelden en gevoelens en tussen diens verbale uitingen en diens gedragingen (correspondentie)."* (Musschenga, 2004).
- *"Integriteit staat voor het volledig conformeren aan specifieke morele standaarden."* (Van Luijk, 2004).
- *"De meest voorkomende betekenis is dat integriteit gezien wordt als onkreukbaarheid of rechtschapenheid. Centraal staat dat betrokkene zich niet laat leiden door oneigenlijke belangen. Hij of zij handelt in het belang van de organisatie of de samenleving en laat zich daarvan niet afleiden door eigen belang of door specifieke groepsbelangen. De functionaris is onomkoopbaar, onbaatzuchtig.*
- *Je bent integer indien wat je doet of nalaat overeenkomt met daarvoor geldende normen, waarden en regels."* (Rohr, 1989).
- *"Het handelen overeenkomstig de (daarvoor) geldende morele waarden en normen en de daarmee samenhangende (spel)regels."* (Huberts, 2003).

*"Integriteit staat voor zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig handelen. Zorgvuldig betekent dat medewerkers van bedrijven en organisaties steeds opnieuw kritisch en systematisch reflecteren op hun kernverantwoordelijkheden en zich voortdurend vragen*

stellen. Uitlegbaar betekent dat medewerkers kunnen aangeven hoe hun handelen past bij hun kernverantwoordelijkheden en kerntaken, bij de kernwaarden regels, richtlijnen, wetten en andere bindende voorschriften van hun organisatie. Standvastig betekent dat medewerkers hun rug recht houden bij weerstanden en verleidingen.” (Karssing, 2011)

De gedragsregels die hierop gebaseerd zijn, zijn:

- je maakt waar wat je belooft,
- je komt je afspraken na,
- je legt duidelijk uit wat we doen en waarom we het doen,
- je gaat vertrouwelijk met alle informatie om en
- je respecteert elkaars grenzen (privacy) en bewaakt die van jezelf (assertiviteit).

## Professionaliteit

### *Deskundigheid en duidelijke procedures*

Als het gebonden is aan beroepscontext is er pas sprake van zoiets als professionaliteit. Professionaliteit kan je niet afdwingen; het is iets de hele organisatie aan mee werkt.

Iedereen doet dat binnen de context van die organisatie. Een organisatie is een collectief van mensen die samenwerken bij het nastreven van een doel. Het hebben van een relatie met anderen en het hebben van een organisatie is naast het hebben van expertise van belang. Een professional is continu bezig meerwaarde te realiseren voor klanten en relaties, binnen bepaalde kaders van de organisatie. Professionaliteit wordt ontleend aan drie kernbegrippen: expertise, relatie en organisatie. Bepalend voor de mate waarin iemand professioneel handelt, is de mate waarin hij erin slaagt deze drie kernbegrippen met elkaar te verbinden:

### 1. Expertise

Het eerste kernbegrip betreft kennis en kunde: de benodigde vakkennis en vaardigheden in de beroepscontext van het primaire proces. Iemand die bouwvakker is heeft een bepaalde mate van vakbekwaamheid nodig om zijn vak goed uit te kunnen oefenen.

Binnen de context van het Keurmerk zijn zo kennis van een specifieke doelgroep zoals senioren, van hun (on)mogelijkheden, behoeften en beleving, van belang. Ook kan gedacht worden aan de vaardigheid om bijvoorbeeld een training te geven.

### 2. Relatie

Het tweede kernbegrip betreft de relatie die iemand aangaat met de wereld buiten de organisatie. Hierbij zijn zaken als communicatieve vaardigheden, ondernemerschap en betrouwbaarheid van belang.

Binnen de context van het Keurmerk zijn zo onder andere representativiteit, klantgerichtheid en wijze van communicatie van belang.

### 3. Organisatie

Het derde kernbegrip betreft de organisatie, de context en omgeving waarbinnen de professional opereert. In vrijwel alle gevallen gaat het over meer dan alleen de rol van werkgever. Met 'organisatie' wordt hier bedoeld: het totaal aan afspraken, de kaders en procedures, en de werkwijzen, dus ook een cao, een wet, de bedrijfsvoering en het voeren van een boekhouding maken deel uit van dit kernbegrip.

De gedragsregels die hierop gebaseerd zijn, zijn:

- je ontwikkelt als ZZP-er/bedrijf kwaliteitsstandaarden en je houdt je er aan/ziet erop toe dat iedereen zich daaraan houdt,
- je lost je problemen zo snel mogelijk op en zoekt voortdurend naar nieuwe oplossingen en durft initiatief te nemen,
- je voldoet aan de eisen die aan je worden gesteld,
- je bent aanwezig op de afgesproken tijd en bij ziekte of onmacht meld je dit tijdig en vooraf,
- je bent goed bereikbaar per telefoon en per e-mail,

- je werkt volgens een duidelijk afgesproken planning en geeft wijzigingen tijdig vooraf aan,
- je bent gemotiveerd en je zet jezelf voor de volle 100% in bij het uitvoeren van je taak,
- je kent als professional en deskundige de uitgangspunten en hanteert deze,
- je kan en je wilt op je eigen professionaliteit aangesproken worden,
- je aanvaardt en behandelt elke opdracht op een professionele wijze,
- je toetst en evalueert regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen,
- je biedt uitsluitend die diensten aan, die binnen je eigen competentiebereik vallen en streeft ernaar om niet minder te leveren dan hetgeen is toegezegd,
- je concurreert scherp en bent alleen betrokken bij praktijken die legaal en ethisch zijn,
- je voldoet aan de contractuele verplichtingen en je rapporteert en factureert op een eerlijke en juiste wijze,
- je respecteert de vertrouwelijkheid en privacy van senioren en anderen met wie zaken gedaan worden,
- je gebruikt geen vertrouwelijke informatie voor persoonlijke doeleinden, ten gunste van de eigen persoon of bedrijf en je maakt vertrouwelijke informatie of persoonlijke gegevens alleen openbaar, wanneer hiervoor de desbetreffende persoon of klant toestemming heeft gegeven en/of hiertoe verplicht is vanwege juridische, wettelijke of professionele vereisten,
- je voorkomt belangenverstrengeling. Indien er sprake is van potentiële belangenverstrengeling en de leverende partij ervan overtuigd is dat de belangen van de respectievelijke partijen op een juiste wijze kunnen worden beschermd door middel van de implementatie van geëigende procedures, zullen deze procedures gebruikt worden,
- je streeft onafhankelijkheid na. Het vertrouwen van klanten en andere belanghebbenden bescherm je, door je te houden aan wettelijke en professionele normen die zijn opgesteld om je in staat te stellen zo objectief mogelijk te werken. Hierbij zorg je ervoor dat de onafhankelijkheid niet in het geding komt of lijkt te komen. Je reageert actief op situaties en omstandigheden die de objectiviteit in gevaar brengen of lijken te brengen,
- je aanvaardt of betaalt geen steekpenningen of soortgelijke beloningen.

## **Zorgzaamheid & Verdraagzaamheid**

### *Aandacht en dienstbaarheid*

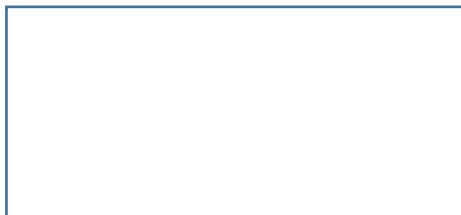
Zorgzaam zijn is het voor een ander zorgen met als doel, dat de ander zich op zijn gemak voelt. Van zorgzaam is sprake wanneer men aandacht heeft voor anderen en betrokkenheid toont in wat er leeft bij de medemens. Maar ook iemand die bijvoorbeeld ziet dat een ander op een verjaardag alleen zit en geen gesprekspartner heeft. Iemand die zorgzaam is maakt dan even een praatje met deze persoon. Eigenschappen die zorgzaamheid kenmerken zijn het tonen van aandacht en betrokkenheid.

Verdraagzaamheid of tolerantie is het vrijwillig dulden van iets waartegen men bezwaar heeft, maar waartegen men geen beschikbare machtsmiddelen toepast. Verdraagzame mensen zijn niet onverschillig, maar trachten de ander niet het zwijgen op te leggen en tonen zich bereid tot communicatie.

De gedragsregels die hierop gebaseerd zijn, zijn:

- je bent vriendelijk tegen senioren, zijn/haar naaste bekenden en omgeving,
- je luistert echt naar anderen: luisteren is niet alleen horen, maar ook actief vragen, waardoor de ander zich uitgenodigd voelt iets te vertellen,
- je leeft je in in de wensen en zorgen van anderen,
- je bent bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen,
- je geeft senioren de optimale zorg en aandacht, die ze nodig hebben, binnen de mogelijkheden die je hebt,
- je geeft je grenzen op een juiste en correcte wijze aan,
- je oordeelt niet direct, maar je vraagt na en doet onderzoek. Pas dan trek je conclusies.

Handtekening:



Achternaam en Voorletters:

-----

Datum:

-----

NB: vergeet u niet op iedere pagina een paraaf te zetten in het vakje rechts onderaan iedere pagina.