

# Gedragcode

Begeleiding



*“Stabiliteit Bescherming Vertrouwen”*

**Ancora Begeleiding & Bewind**  
Postbus 1003  
8200 BA Lelystad

Tel. 06-40561547 / 06-40413141  
Email: [info@ancorabb.nl](mailto:info@ancorabb.nl)  
[www.ancorabb.nl](http://www.ancorabb.nl)

IBAN Rekeningnummer  
NL 78 KNAB 0257600043  
KvK 72159057  
BTW NL859009567B01

## **GEDRAGSCODE**

### **Algemeen**

Op deze gedragscode is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De gedragscode is van toepassing op alle werkzaamheden en overeenkomsten tussen Ancora begeleiding & bewind en cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Elke cliënt ontvangt bij het ondertekenen van de overeenkomst een exemplaar van de gedragscode. Door het ondertekenen van de gedragscode erkent de cliënt deze gedragscode te kennen, erkennen en te aanvaarden.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen op een prettige en veilige manier kan werken. We doen ons uiterste best om het werk voor u als cliënt zo goed mogelijk uit te voeren. Desondanks zult u niet altijd tevreden zijn over de keuzes die we maken en zullen wij er niet aan ontkomen dat we fouten maken. De keuzes die we maken zullen we op uw verzoek toelichten en fouten proberen we zo snel mogelijk te herstellen.

Ancora begeleiding & bewind verklaart dat zij in alle zaken die aan haar zijn toevertrouwd integer handelt. Integer handelen heeft niet alleen betrekking op cliënten maar ook op andere betrokkenen.

### **Ambulante begeleider en cliënt**

De ambulante begeleider verplaatst zich in de levensovertuiging, godsdienstige gezindheid en/of culturele achtergrond van de cliënt. De ambulante begeleider zal ook voor zover mogelijk de zelfredzaamheid van de cliënt bevorderen en heeft de plicht de cliënt zo volledig mogelijk op de hoogte te stellen van zaken, inhoud en resultaat van de op hem/haar betrekking hebbende begeleiding en klachtrecht.

De ambulante begeleider is bedachtzaam in haar handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken. Het contact dient op basis van wederzijds vertrouwen en respect te geschieden. Bij het overtreden van normen en waarden behouden wij het recht voor om de overeenkomst te beëindigen.

### **Grenzen**

Dat wij de cliënt serieus nemen betekent ook dat wij grenzen stellen aan wat wij als acceptabel gedrag zien. Wij accepteren geen agressie in welke vorm dan ook, niet door middel van woorden (schelden of bedreigingen) en niet in gedrag (geweld of vernielingen). Als cliënt ernstige bedreigingen jegens ons uit of ander ernstig grensoverschrijdend gedrag vertoont, fysiek dan wel verbaal, zal hier altijd aangifte van worden gedaan bij de politie. Met een collega begeleider zullen we naderhand het gesprek met cliënt aangaan over het gedrag en afspraken maken voor de toekomst. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt dan zal de ambulante begeleider de begeleiding beëindigen. We ontvangen graag in een vroeg stadium informatie over zaken die uw ergernis opwekken in onze dienstverlening.

Het is verboden om tijdens de gesprekken drugs in bezit te hebben of te gebruiken, evenals in het bezit zijn van een slag- steek- of vuurwapen.

Wettelijk gezien hoeft er geen toestemming gevraagd te worden om een geluidsopname te maken tijdens een gesprek. Het informeren hiervan is wel wenselijk. Geluidsopnames mogen alleen gebruikt worden voor privé doeleinden. Het delen van een opname met anderen mag alleen indien Ancora begeleiding & bewind hier toestemming voor geeft. Voor het maken van beeldopnames gelden wettelijk gezien strengere regels, hiervoor is toestemming nodig.

Er dient sprake te zijn van wederzijds respect. Wanneer cliënt zich misdraagt tijdens een persoonlijk gesprek, kan er een time-out worden opgelegd. Dit houdt in dat cliënt een bepaalde tijd geen telefonisch contact mag opnemen. Over uw vraag/klacht zal pas weer gesproken worden als de omgangsvormen genormaliseerd zijn. Post en e-mails mogen nog wel verzonden worden.

Er zal worden bepaald of voortzetting nog zinvol is wanneer:

- cliënt 3 keer niet op een gemaakte afspraak verschijnt, zonder tijdige afmelding;
- afspraken niet worden nagekomen;
- de begeleiding door het vertellen van onwaarheden in gevaar komt.

### **Ambulante begeleider en anderen**

De ambulante begeleider is tot samenwerking met anderen bereid indien de vraagstelling dit noodzakelijk maakt. Daarbij zal de ambulante begeleider 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 ambulante begeleider houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van maatschappelijk werk. Dit doet de ambulante begeleider onder meer door het lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholing, het bezoeken van symposia en/of het deelnemen aan intervisiebijeenkomsten.

### **Belangenverstrengeling**

De ambulante begeleider is er om het belang van de cliënt te dienen. De ambulante begeleider geniet geen ander voordeel uit haar positie als ambulante begeleider dan de vergoeding die zij voor de begeleiding ontvangt. Wat valt onder “voordeel anders dan een beloning”?

- Het aanvaarden van giften/aannemen van geschenken;
- Goederen kopen van de cliënt;
- Voordeel uit de uiterste wilsbeschikking die de cliënt gedurende de begeleiding heeft gemaakt;
- Voordeel van enig opdracht die zij aan zichzelf of een derde verstrekt in het kader van de begeleiding. De ambulante begeleider zal niet werken in eigen belang.

Ancora begeleiding & bewind is onafhankelijk en heeft op geen enkele wijze commerciële belangen met derden die de belangen van cliënten kunnen schaden. De ambulante begeleider vervult geen nevenfuncties waarbij strijdigheid is of kan zijn met het belang van de cliënt.

Belangrijk voor het slagen van de begeleiding is een goede samenwerking. U moet de ambulante begeleider op de hoogte houden van situaties die belangrijk zijn om de begeleiding zo goed mogelijk te kunnen bieden en veranderingen tijdig door te geven.

### **Informatie**

De ambulante begeleider gaat zorgvuldig en correct om met informatie waaruit zij uit hoofde van haar functie beschikt. De ambulante begeleider houdt naar haar cliënt geen informatie achter die de cliënt betreffen. Er wordt slechts informatie aan derden verstrekt die van belang is voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

### **Overig**

Ancora begeleiding & bewind is gerechtigd om de gedragscode te wijzigen en stellen hiervan de cliënt schriftelijk op de hoogte. Indien cliënt niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient de cliënt dit binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van deze termijn wordt cliënt geacht in te stemmen met de aanvulling of wijziging.

