

Gedragscode

Leidraad voor integer werken

Inhoud

Waar staat Slachtofferhulp Nederland voor?	3
1. Doelstelling	3
2. Visie	3
3. Kernwaarden	4
De dienstverlening	7
A. Gedrag richting cliënten, de slachtoffers	8
B. Gedrag richting collega's en gedrag binnen de organisatie	12
C. Gedrag richting (keten)partners en andere zakelijke relaties	14
D. Gedrag in (sociale) media en samenleving	16
Presentatie algemeen	18
Tot slot	19

Slachtofferhulp Nederland wil de beste ondersteuning bieden aan slachtoffers. Iedere medewerker van Slachtofferhulp Nederland heeft daarin een rol en heeft invloed op het geheel. Samen vormen we Slachtofferhulp Nederland en samen bepalen we de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de cliënt.

Het is belangrijk dat er binnen Slachtofferhulp Nederland afspraken zijn over hoe we met cliënten en met elkaar omgaan. De kwaliteit van de dienstverlening en de uitstraling van Slachtofferhulp Nederland hangen voor een belangrijk deel af van het gedrag en de integriteit van de medewerkers.

Daarnaast dragen gedragsregels bij aan de sociale veiligheid voor iedereen die bij Slachtofferhulp Nederland werkt.

In deze gedragscode zijn algemene principes geformuleerd die een leidraad vormen voor integer en zorgvuldig handelen binnen SHN: ons (morele) kompas.

Het is een normenkader voor alle betaalde en onbetaalde medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, waaronder stagiair(e)s, gedetacheerde medewerkers, uitzendkrachten en zzp-ers. Deze gedragscode heeft als doel: helderheid bieden en praktische handvatten geven. Het bevat concrete voorbeelden van gedrag, maar is geen sluitend stelsel van regels. Externe en maatschappelijke ontwikkelingen spelen steeds een rol. Gezond verstand en professionele beoordeling blijven noodzakelijk.

Waar staat Slachtofferhulp Nederland voor?

De basis voor al het handelen van iedere medewerker van Slachtofferhulp Nederland wordt gevormd door de doelstelling, visie en kernwaarden van Slachtofferhulp Nederland.

1. Doelstelling

Stichting Slachtofferhulp Nederland biedt praktische hulp, juridisch advies en emotionele steun aan slachtoffers (waartoe ook nabestaanden, getuigen, familie en bekenden worden gerekend) van misdrijven, verkeersongelukken, calamiteiten en vermissingen. Slachtofferhulp Nederland werkt met onbetaalde en betaalde medewerkers. Doel is het slachtoffer te ondersteunen bij het verwerken van de gebeurtenis en het waar mogelijk herstellen dan wel verlichten van de materiële en immateriële schade. De zelfredzaamheid en weerbaarheid van het slachtoffer zijn daarbij het uitgangspunt. Daarnaast spant Slachtofferhulp Nederland zich in voor de verbetering van de positie van slachtoffers in het algemeen en stimuleert zij de kennisontwikkeling op dit gebied.

2. Visie

Visie: wat we willen zijn. Slachtofferhulp Nederland wil dé slachtofferorganisatie in Nederland zijn. Iedereen moet weten dat wij de beste zijn op het gebied van emotionele, praktische en juridische hulpverlening aan slachtoffers. Om dit te realiseren zijn zeven ambities geformuleerd: laagdrempelig, maatwerk, effectief, ketenpartner, synergie, herkenbaar en professioneel. Het slachtoffer staat bij ons steeds centraal. We helpen slachtoffers om 'vandaag verder' te gaan.

3. Kernwaarden

Onze kernwaarden geven aan waar onze kracht ligt als organisatie, waar we waarde aan hechten en wat ons drijft. Met andere woorden, ons DNA.

1. Deskundig

2. Betrouwbaar

3. Daadkrachtig

Deskundig

Kennis en Kunde

Slachtoffers kunnen rekenen op opvang en begeleiding volgens beproefde methodieken naar professionele maatstaven. Medewerkers hebben actuele kennis van zaken. Slachtofferhulp Nederland doet er alles aan om bestaande kennis binnen de organisatie te delen en te benutten, zodat er gezamenlijke bronnen zijn van waaruit iedereen werkt. Het werken vanuit die bronnen van kennis schept helderheid en geldt als de kwaliteitsgarantie van onze organisatie.

Continu verbeteren

De maatschappij is voortdurend in beweging. Wet- en regelgeving zijn aan verandering onderhevig. Wetenschappelijke inzichten over de opvang en begeleiding van slachtoffers zijn in ontwikkeling. De dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland past zich daarop aan. Het voortdurend blijven ontwikkelen van vakkennis is van cruciaal belang voor onze dienstverlening. Immers, zonder dat is de deskundige van vandaag niet meer de deskundige van morgen. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland onderschrijven dit. Zij werken vanuit een grondhouding om steeds te willen verbeteren en bij te leren. Jezelf continu ontwikkelen is een belangrijke waarde in het werk. Bijvoorbeeld door cursussen, teamvergaderingen en werkbijeenkomsten. Slachtoffers hebben recht op het beste.

Betrouwbaar

Afspraak is afspraak

Betrouwbaarheid is voor de kwaliteit van ons werk van het allergrootste belang. Zowel in relatie tot cliënten als in de contacten met netwerkpartners en collega's. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland werken vanuit de houding: Zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Hierbij worden duidelijke afspraken met de ander gemaakt waar men zich aan houdt. Slachtofferhulp Nederland staat garant voor een landelijke dienstverlening, met dezelfde soort diensten aan slachtoffers en dezelfde kwaliteit in uitvoering.

Integriteit

Slachtoffers die met Slachtofferhulp Nederland te maken krijgen, moeten er vanuit kunnen gaan dat alles wat ze aan de medewerkers toevertrouwen ook in vertrouwen wordt behandeld. Maar integer werken betekent voor de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland meer. Namelijk dat zij:

- zich houden aan de normen en waarden van Slachtofferhulp Nederland en deze ook richting collega's en cliënten uitstralen.
- verantwoordelijkheid nemen voor het eigen handelen.
- beloften en afspraken nakomen.
- vertrouwelijke informatie respecteren en beschermen.

Daadkrachtig

Betrokken

Het gezamenlijke doel dat alle medewerkers van Slachtofferhulp Nederland bindt, is het zo goed mogelijk opvangen en begeleiden van slachtoffers. Die betrokkenheid is niet statisch. Vanuit die betrokkenheid willen de medewerkers vooral resultaten boeken voor slachtoffers en daadkrachtig bijdragen aan wat de ander nodig heeft. Betrokkenheid wordt dus ook vertaald in actie.

Bevlogen

Elke medewerker kent het belang voor Slachtofferhulp Nederland om een zichtbare en herkenbare landelijke organisatie te zijn. Bevlogen medewerkers behartigen de belangen van slachtoffers, houden de dienstverlening op peil en dragen bij aan ontwikkeling van de dienstverlening. Slachtofferhulp Nederland zet zich met alle medewerkers in voor de versterking van de positie van slachtoffers, voor een duidelijk dienstenaanbod en versterking van de ketensamenwerking. Ook treden medewerkers actief naar buiten toe. Dat gebeurt binnen de maatschappij, naar cliënten en ketenpartners toe, maar ook naar elkaar.

1

Ook financieel is het een rommel geworden. Ik weet echt niet hoe dit op te lossen.



2

Ohh, maar ik ben naast medewerker van Slachtofferhulp Nederland ook financieel adviseur. Maak je maar geen zorgen ik kom vanavond wel bij je langs.



3

Mooi dat ik haar ook op deze manier kan helpen! Toch?



Ons dienstverleningskader

- Past het binnen de dienstverlening?
- Ook als ik me er niet voor laat betalen?
- En als ik dan mijn neef vraag?

De dienstverlening

Het helpen en begeleiden van slachtoffers is een mooie, waardevolle en maatschappelijk relevante taak. Dat brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee.

Onze ondersteuning kan een grote impact hebben; we kunnen het verschil maken en slachtoffers daadwerkelijk helpen om weer verder te kunnen. Cliënten kunnen in een kwetsbare situatie verkeren. Cliënten verwachten (en mogen dat ook van ons verwachten) dat wij hen in alle opzichten professioneel helpen, begeleiden en behandelen. De manier waarop we ons gedragen en hoe we

handelen ten opzichte van onze cliënten bepaalt mede hoe succesvol we zijn. De basis voor de uitstekende dienstverlening aan slachtoffers wordt gevormd door de drie hierboven vermelde elementen: de doelstelling, de visie en de kernwaarden. Deze drie elementen bepalen het handelen van alle betaalde en onbetaalde medewerkers, van management en bestuur.

In de praktijk

Wat betekent deze basis voor ons handelen richting:

- A. cliënten
- B. collega's
- C. (keten)partners en andere zakelijke relaties
- D. (sociale) media en samenleving

A. Gedrag richting cliënten, de slachtoffers

Vertrouwen van het slachtoffer / verwerking van persoonsgegevens

We ontvangen veel gegevens van onze cliënten. Naast NAW-gegevens, geboortedatum en rekeningnummer, ontvangen we onder meer informatie over het misdrijf, het letsel en de psychische gevolgen. Dit zijn persoonlijke en gevoelige gegevens. Ieder slachtoffer moet erop kunnen vertrouwen dat zijn of haar persoonsgegevens bij ons in veilige handen zijn. We gaan op een zorgvuldige manier om met de informatie van en over onze cliënten en zorgen dat deze informatie niet in verkeerde handen komt.

Alle medewerkers zijn op grond van de wet en/of overeenkomst tot geheimhouding verplicht en werken volgens het *Privacyreglement Slachtofferhulp Nederland*, de notitie *Veilig werken met persoonsgegevens thuis en onderweg* en de notitie *Geheimhoudingsplicht en Verschoningsrecht*.

Wanneer sprake is van een incident waarbij cliëntgegevens zijn betrokken (zoals het zoekraken van een dossier, het onjuist adresseren van een mail of het wissen van gegevens) moet dit direct worden gemeld bij de leidinggevende. Het datalekteam beoordeelt of sprake is van een datalek en welke reacties nodig zijn. Zie *Protocol melden datalek*.

We luisteren naar het slachtoffer

Wanneer een slachtoffer niet tevreden is over de hulpverlening, nemen we dit serieus. Een klacht is een leermoment en we gaan hier professioneel mee om. Een naar tevredenheid afgehandelde klacht herstelt het vertrouwen van het slachtoffer in de organisatie. Zie het *Werkproces Klachtafhandeling*.

We stellen het belang van het slachtoffer voorop. We handelen in het belang van het slachtoffer en doen er alles aan om belangenverstrengeling te voorkomen. Het belang van het slachtoffer gaat voor de persoonlijke belangen van de medewerker, familie of vrienden.



Nevenfuncties

Medewerker werkt voor Slachtofferhulp Nederland maar werkt ook als zelfstandig therapeut waar hij mensen helpt na traumatische gebeurtenissen. Hij kan in zijn praktijk dezelfde cliënt tegenkomen, dit kan voor cliënt verwarrend werken.

1

Ik heb vandaag contact gehad met haar familie en ben benieuwd wat zij hun adviseert.....



2

Heb je overwogen om haar door te verwijzen naar een psychiater?



3

Vreemd hoor..... dat zij zo openlijk over cliënten praten.



Omgaan met persoonsgegevens

Nevenfuncties worden bekend gemaakt aan de organisatie en we verwijzen cliënten niet door naar de eigen praktijk of onderneming. Zie de betreffende artikelen in de *Arbeidsovereenkomst*, de *Overeenkomst onbetaalde medewerker* en de *Handleiding nevenwerkzaamheden*.

Relatie tot cliënt

We bieden geen ondersteuning aan bekenden. Wanneer een nieuwe cliënt een bekende van de medewerker is, meldt de medewerker dit aan de teamleider en wordt de zaak overgedragen aan een collega. Bij twijfel over de nabijheid van een relatie, overlegt de medewerker altijd met de leidinggevende.

Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland bewaren een professionele afstand tot de cliënt. De medewerker is zich ervan bewust dat de relatie cliënt-hulpverlener een afhankelijke relatie is die geen andere ruimte laat dan die van professional tot cliënt met een zakelijke afstand.

Wanneer een betaalde of onbetaalde medewerker de organisatie verlaat, eindigt de dienstverlening aan cliënt of de dienstverlening wordt overgedragen aan een collega. Voor de overdracht dan wel het vernietigen van eventuele documenten worden de instructies gevolgd uit de *notitie Veilig werken met persoonsgegevens thuis en onderweg*.



Voortzetten contact na uitdiensttreden

Medewerker vertrekt bij Slachtofferhulp Nederland en wil contact met een bepaalde cliënt voortzetten, wil hem nog helpen bij het indienen van een aanvraag bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Cliënt wil dit ook.

Past het binnen de dienstverlening?

☐ Ja ☐ Twijfel ☐ Nee

Staat het belang van het slachtoffer voorop?

☐ Ja ☐ Twijfel ☐ Nee

Moet ik mijn leidinggevende op de hoogte brengen?

☐ Ja ☐ Twijfel ☐ Nee

1

Oh ja, eerst maar even snel langs de supermarkt.



2

...koffie, melk, kaas, brood.....
ehhh en niet vergeten appelmoes voor de kinderen....



3

Oeps, ik heb de dossiers in mijn auto laten liggen.



Omgaan met persoonsgegevens

- Zou jij de dossiers eerst thuisbrengen?
- Of meenemen naar de supermarkt?
- Of nooit mee naar huis nemen?

B. Gedrag richting collega's en gedrag binnen de organisatie

Respect

Een sociaal veilige werkomgeving is de basis voor een goede hulpverlening aan de slachtoffers. Dat kan alleen maar wanneer medewerkers respectvol met elkaar omgaan. Goede omgangsvormen en een open cultuur zijn belangrijk.

Ongewenste omgangsvormen

Gedrag kan als ongewenst worden beschouwd, zodra dit door de ander als kwetsend, bedreigend, pijnlijk, vijandig, vernederend of schokkend wordt ervaren. Voorbeelden van ongewenste omgangsvormen zijn (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of belagen. De medewerker die ongewenst gedrag ervaart, kan dit bespreken met de leidinggevende. Wanneer bespreken niet mogelijk is, niet wenselijk wordt gevonden of niet tot een oplossing leidt en ook geen andere leidinggevende in de organisatie beschikbaar is, kan de medewerker naar een vertrouwenspersoon gaan. Informatie over de vertrouwenspersoon staat in de *A-Z gids* op de Binnenplaats. Wanneer het ook dan niet lukt om met elkaar tot een oplossing te komen, kan de medewerker een klacht indienen bij de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. Zie *Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen*.

Gebruik bedrijfsmiddelen

We zijn allen verantwoordelijk om de bedrijfsmiddelen (zoals pc's, telefoons, het merk, maar ook werkdocumenten) van Slachtofferhulp Nederland op een zorgvuldige manier te gebruiken. We gebruiken deze alleen voor Slachtofferhulp Nederland en voor het door Slachtofferhulp Nederland beoogde doel, en op zo'n manier dat Slachtofferhulp Nederland geen risico loopt. De regels zoals neergelegd in het *ICT gebruiksreglement* zijn van toepassing.

Relaties

Wanneer zich tijdens het dienstverband een relatie ontwikkelt tussen collega's, melden de betrokken medewerkers dit aan hun leidinggevende. Vervolgens wordt bekeken wat een en ander betekent voor de werkzaamheden van betrokkenen binnen Slachtofferhulp Nederland.



Relatie tussen medewerkers onderling

Relatie bloeit op tussen twee medewerkers onderling.

Wat doe jij?

Stel ik mijn leidinggevende op de hoogte?

☐ Ja

☐ Twijfel

☐ Nee

En doe ik dat kort na aanvang van de relatie?

☐ Ja

☐ Twijfel

☐ Nee

1

Dit wilde ik al de hele dag doen.....



2

Zal ik nu onze leidinggevende op de hoogte stellen?

C. Gedrag richting (keten)partners en andere zakelijke relaties

Samenwerking extern

Om onze doelstelling en visie te realiseren, werken we onder andere samen met de politie, het OM, reclassering, het ministerie van Justitie en Veiligheid, gemeenten en andere ketenpartners. We moeten gezamenlijk optrekken om de positie van de slachtoffers, onze cliënten, te verbeteren en de belangen van slachtoffers zo goed mogelijk te dienen.

Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland bewaren een professionele afstand tot (keten) partners en andere zakelijke relaties. Wanneer een medewerker een relatie heeft met iemand met wie Slachtofferhulp Nederland professioneel te maken heeft, meldt de medewerker dit aan de teamleider, zodra de medewerker en de bekende bij dezelfde zaak zijn betrokken. De zaak wordt in overleg met de teamleider overgedragen aan een collega.

Giften

We accepteren geen geld of cadeaus van (keten) partners, zakelijke relaties of leveranciers, cliënten of anderen van meer dan € 15,- of diensten en/of kortingen van welke aard, in welke vorm of van wie dan ook. Van aangeboden geschenken maakt de medewerker altijd melding bij de leidinggevende.



Giften

- Giften meld je bij je leidinggevende.

D. Gedrag in (sociale) media en samenleving

Slachtofferhulp Nederland in de media

Omdat we een maatschappelijke organisatie zijn die een publiek belang dient, zijn we regelmatig onderwerp in de (sociale) media. Slachtofferhulp Nederland gebruikt onder andere radio, televisie, kranten en online kanalen als Twitter, LinkedIn en Facebook voor communicatiedoelstellingen. De regie op de media is belegd bij de Raad van Bestuur en de afdeling Marketing & Communicatie (M&C).

Woordvoering

De Raad van Bestuur en de afdeling M&C verzorgen de woordvoering namens Slachtofferhulp Nederland of delegeren dit aan anderen. De Raad van Bestuur doet in principe de woordvoering over beleid of zaken met een landelijke impact (landelijke media). De regiomanagers staan lokale of regionale media te woord. Waar nodig en gewenst verzorgt en begeleidt de afdeling M&C de woordvoering.

Over contacten met en optreden in de media wordt altijd vooraf contact gezocht met de afdeling M&C.

Gebruik sociale media op eigen titel

Veel medewerkers zijn onder een privéaccount actief op Facebook, Twitter en LinkedIn. Wanneer op eigen titel een verband wordt gelegd met Slachtofferhulp Nederland, gebeurt dat zorgvuldig en altijd in het belang van Slachtofferhulp Nederland.

Medewerkers die via een eigen account communiceren over onderwerpen die verband houden met Slachtofferhulp Nederland:

- stellen zich online op als ambassadeur.
- spreken niet namens de organisatie.
- controleren of de feiten kloppen.
- laten zich niet negatief uit over Slachtofferhulp Nederland, organisaties in het netwerk of collega's.
- volgen de reacties op eigen publicaties en reageren waar nodig.
- verspreiden geen interne informatie.
- verspreiden geen informatie over slachtoffers of foto's van incidenten waar alleen Slachtofferhulp Nederland over kan beschikken en houden zich aan de geheimhoudingsplicht.
- houden rekening met beeld-, citaat- en auteursrecht.
- maken geen profielen aan op sociale media met het Slachtofferhulp e-mailadres. Uitzondering hierop is LinkedIn.

De afdeling M&C moet worden ingelicht:

- wanneer de medewerker in (online) media een bericht ziet dat schadelijk kan zijn voor Slachtofferhulp Nederland, zoals een klacht over of kritiek op de organisatie of dienstverlening. Medewerkers reageren niet zelf op een klacht of op kritiek.
- wanneer iemand (bijvoorbeeld een journalist) de medewerker benadert voor informatie ten behoeve van een publicatie. Medewerkers staan de media niet zelfstandig te woord.
- bij twijfel over het online plaatsen van informatie.

1

Dit is mijn uitspraak.



2

Daar denk ik als AD'er anders over #Slachtofferhulp verstuur >



Sociale Media

- Draagt het bij aan een goede reputatie van Slachtofferhulp Nederland?
- Hoe verhoudt mijn mening zich ten opzichte van de organisatie?

3

Ohhh, dat leidt tot wel heel veel reacties, misschien moet ik mijn leidinggevende inlichten....

#Wateenonzin

#asociaal

#rechtvaardig

#niksbetersteden

#hoezoslachtoffer



Presentatie algemeen

Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland:

- houden zich aan de normale fatsoensnormen en omgangsregels.
- maken zich in het eerste contact met cliënt of externe partij altijd bekend als medewerker van Slachtofferhulp Nederland.
- stellen zich in het eerste contact met cliënt of externe partij voor met ofwel alleen de achternaam ofwel de voor- en achternaam.
- maken voor alle officiële documenten gebruik van de huisstijl van Slachtofferhulp Nederland.



Tot slot

Medewerkers die zorgen hebben over een (vermoedelijke) overtreding van de gedragscode, worden aangemoedigd om hun zorgen te uiten. Waar mogelijk spreken medewerkers elkaar onderling aan op hun gedrag. Wie kennis heeft of een vermoeden heeft van een ernstige misstand binnen de organisatie, kan dit kenbaar maken aan de direct leidinggevende of aan de Raad van Bestuur. De leidinggevende of Raad van Bestuur onderzoekt de melding en beoordeelt of sprake is van een schending van de gedragscode. Afhankelijk van de omstandigheden en aard van de schending bepaalt de Raad van Bestuur welke reactie passend en nodig is. Slachtofferhulp Nederland heeft een *Klokkenluidersregeling*. Deze regeling biedt melders bescherming en draagt bij aan een open en veilige organisatiestructuur, waarin de medewerkers zich betrokken en verantwoordelijk durven en kunnen voelen voor Slachtofferhulp Nederland.

Mocht er onduidelijkheid zijn over deze Leidraad voor integer werken of over de uitleg ervan, aarzel dan niet en bespreek je vragen of twijfels met je leidinggevende.



Colofon

Gedragscode Slachtofferhulp Nederland
Januari 2019

Tekst
Slachtofferhulp Nederland

Vormgeving
Studio SNH

Opmerking
Heb je vragen over (de toepassing van) deze gedragscode of constateer je in de organisatie ernstige overtreding van onze gedragscode? Laat het je leidinggevende weten.

Landelijk kantoor:

Postbus 14208, 3508 SH Utrecht

Pallas Athenedreef 27, 3561 PE Utrecht

Telefoonnummer 088 - 746 07 46

Hulp 0900 - 0101 (gebruikelijke belkosten)

www.slachtofferhulp.nl



Slachtofferhulp Nederland
Vandaag verder