

Gedragcode Medewerkers Quasir

Werkingsfeer

Deze gedragscode bevat regels die alle medewerkers werkzaam voor Quasir BV, Quasir CVP BV, Quasir Academy BV en Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvvgz, hierna te noemen Quasir, bij het uitoefenen van hun functie in acht horen te nemen. De gedragscode maakt daarmee onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst.

De gedragscode geldt tevens voor medewerkers die als zelfstandig ondernemer op basis van een overeenkomst van opdracht voor Quasir werkzaam zijn, waarmee de gedragscode onderdeel uitmaakt van de overeenkomst van opdracht.

De medewerker van Quasir wordt hierna ook wel aangeduid als de Functionaris.

Indien de Functionaris gedetacheerd wordt bij een opdrachtgever van Quasir, dan wordt aan de opdrachtgever gemeld dat de Functionaris zich aan de gedragscode conformeert, waarmee de gedragscode tevens onderdeel wordt van de overeenkomst met de opdrachtgever.

De gedragscode is vastgesteld voor de Functionarissen die werkzaam zijn of opdrachten vervullen bij een opdrachtgever van Quasir of een opleiding verzorgen aan studenten van de Quasir Academy, in de functies: *Klachtenfunctionaris, Calamiteitenonderzoeker, Cliëntvertrouwenspersoon, Trainer, Coach of Adviseur*. Behoudens de bepalingen die vanuit hun aard enkel voor deze Functionarissen gelden, geldt de gedragscode ook voor Functionarissen van Quasir werkzaam in een andere functie dan hiervoor genoemd.

Algemeen

Bij het uitoefenen van de dienstverlening door medewerkers van Quasir zijn een aantal kernwaarden van belang: onpartijdigheid, transparantie, betrouwbaarheid, dienstbaarheid en respectvolle bejegening. Deze kernwaarden bieden een kader voor integer handelen. Om helderheid te scheppen ten aanzien van de richtlijnen voor deze kernwaarden, is deze gedragscode opgesteld.

Daar waar in deze gedragscode wordt gesproken over zij/haar wordt tevens bedoeld hij/zijn/hem.

Doelstellingen

Met deze gedragscode worden de volgende doelstellingen beoogd:

- het beschrijven van gewenst gedrag;
- het uniformeren van een aantal normen (gelijkduidigheid);
- het aan opdrachtgevers kenbaar maken van deze normen;
- het mogelijk maken voor opdrachtgevers om een klacht in te dienen.

Deskundigheid

De Functionaris voert alleen die taken uit die tot haar functie en takenpakket behoren en daarmee tot haar deskundigheid. Zij is op de hoogte van de ontwikkelingen in haar vakgebied en houdt die bij.

Professionele distantie

De Functionaris handelt professioneel en met voldoende distantie. Zij beperkt haar handelen jegens cliënten, instellingsmedewerkers en overige personen en instanties tot hetgeen in het kader van haar functie-uitoefening nodig is.

De Functionaris houdt haar verhouding tot cliënten en andere betrokkenen zakelijk.

Zorgvuldigheid

De Functionaris betracht bij haar dienstverlening zorgvuldigheid jegens allen die bij de uitvoering van haar taken zijn betrokken. Zij onthoudt zich van gedrag dat afbreuk doet of kan doen aan het in haar en in Quasir gestelde vertrouwen. Zij voert een overzichtelijke en consciëntieuze registratie en hanteert de vastgelegde of afgesproken termijnen zoals vastgesteld door Quasir of de opdrachtgever.

Privacy

De Quasir Functionaris beschikt over persoonsgegevens van derden en is gehouden om hier vertrouwelijk mee om te gaan, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hiertoe heeft Quasir ook eigen regels en richtlijnen op het gebied van privacy opgesteld. De Functionaris dient deze regels en richtlijnen in acht te nemen en niets te doen of na te laten waardoor Quasir, als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, handelt in strijd met de AVG.

Indien de Functionaris via Quasir of de opdrachtgever de beschikking heeft over een mailaccount en/of ICT apparaat waarop bedrijfsvertrouwelijke en/of privacygevoelige informatie is opgeslagen, zal de Functionaris alle daartoe geëigende beveiligingsmaatregelen treffen om oneigenlijke toegang tot deze data of hacken te voorkomen. Mocht er onverhoopt sprake zijn van (een vermoeden van) oneigenlijke toegang of verlies van het ICT-apparaat met bedrijfsgevoelige informatie dan zal de medewerker terstond het management van Quasir en de opdrachtgever op de hoogte stellen. Vervolgens wordt door Quasir een onderzoek ingesteld alsmede alle maatregelen genomen om herhaling en schade te voorkomen.

Opdrachtgevers van Quasir zijn veelal instellingen of andere zorgaanbieders die zorg verlenen aan cliënten en tevens beschikken over persoonsgegevens van deze cliënten waaronder medische gegevens. Indien de medewerker is gedetacheerd bij een opdrachtgever van Quasir, dan dient de Functionaris tevens de regels en richtlijnen van de opdrachtgever op het gebied van privacy in acht te nemen en niets te doen of na te laten waardoor de opdrachtgever, als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, handelt in strijd met de AVG.

Geheimhouding

De Functionaris handelt conform haar geheimhoudingsplicht. Zij houdt geheim hetgeen haar gedurende de uitvoering van haar functie is toevertrouwd, of hetgeen daarbij als geheim te hare kennis is gekomen of hetgeen waarvan zij het vertrouwelijke karakter moet begrijpen.

De Functionaris is verplicht tot geheimhouding inzake alle informatie die haar bekend is van de opdrachtgever, die niet uit algemene bron toegankelijk is, en waarvan zij weet of behoort te weten dat zij, door mededeling ervan aan derden, aan de opdrachtgever enigerlei vorm van schade kan toebrengen.

Slechts op grond van zeer dringende redenen kan de Functionaris zich van haar geheimhoudingsplicht ontheven achten. Daarbij zal het moeten gaan om evident gevaarlijke situaties die zonder doorbreking van het geheim tot ernstig onheil zouden leiden. Van een doorbreking van het geheim worden betrokkenen direct op de hoogte gebracht

Nevenactiviteiten

De Functionaris kan tegelijkertijd meer dan één opdrachtgever hebben, maar zij onthoudt zich van activiteiten – al dan niet gehonoreerd – die belemmerend werken of kunnen werken op de kwaliteit van de uitvoering van haar functie.

De onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de Functionaris mag niet in het geding komen door nevenactiviteiten. Wanneer er ten gevolge van nevenactiviteiten sprake zou kunnen zijn van belangenverstrengeling of partijdigheid, dan legt de Functionaris de situatie voor aan het bestuur van Quasir.

Collegiale houding

De Functionaris dient de vertrouwelijke aard van informatie die onderling uitgewisseld wordt, te respecteren. Zonder overleg en toestemming vooraf wordt er geen informatie verstrekt over interne aangelegenheden van Quasir en/of persoonlijke of vakinhoudelijke gegevens van collega's waarvan het vertrouwelijke karakter aannemelijk is.

Professionele houding

- Klachtenfunctionaris -

Indien de medewerker werkzaam is als Klachtenfunctionaris, zijnde de persoon als bedoeld in artikel 15 lid 1 van de Wkkgz, dan handelt zij in die hoedanigheid functioneel onafhankelijk van de zorgaanbieder (opdrachtgever). Het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir is van toepassing.

Zij dient zich er van bewust te zijn dat zij, bij de uitoefening van haar taken zoals beschreven in artikel 15 Wkkgz, de klager op diens verzoek dient bij te staan en overeenkomstig dient te handelen. Klager kan zijn de cliënt, de nabestaande van een cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt. Ingevolge artikel 23 Wkkgz berust op haar een geheimhoudingsplicht, welke tevens geldt ten opzichte van de zorgaanbieder (opdrachtgever). De Functionaris zal alleen bemiddelen bij het oplossen van een klacht, met instemming van de klager.

- Calamiteitenonderzoeker -

Indien de medewerker werkzaam is als Calamiteitenonderzoeker, dan handelt zij in die hoedanigheid functioneel onafhankelijk van de zorgaanbieder (opdrachtgever). Het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir is van toepassing.

- algemeen -

De onafhankelijke positie van de Functionaris brengt onder meer met zich mee dat zij de schijn vermijdt dat zij tot de instellingsmedewerkers zou behoren. De Functionaris accepteert geen vriendschapsverzoeken van instellingmedewerkers op sociale media. Tijdens de uitoefening van haar functie etaleert zij geen duidelijke vriendschappelijke relaties met instellingsmedewerkers.

Klachten

De Functionaris van Quasir streeft ernaar om met haar dienstverlening aan de verwachtingen van de klant te voldoen. In het geval dat de klant ontevreden is over de dienstverlening van deze Functionaris of over een gevolgde opleiding of training van de Quasir Academy, kan een beroep worden gedaan op de Quasir klachtenregeling zoals opgenomen op www.quasir.nl.

Naleving

Het bestuur van Quasir bevordert dat iedere Functionaris van Quasir deze gedragscode naleeft en draagt zorg voor periodieke herziening van de gedragscode.

Vastgesteld door de directie van Quasir BV, Quasir CVP BV en Quasir Academy BV.