

Gedragscode

Leidraad voor integer werken



Inhoud

Waar staat Slachtofferhulp Nederland voor?

Onze missie

Onze visie

Kernwaarden

4

4

4

5

De dienstverlening

A. Gedrag richting cliënten, de slachtoffers

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

C. Gedrag in (sociale) media en samenleving

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

8

9

12

14

16

Presentatie algemeen

17

Tot slot

18

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, de tevredenheid van de cliënt en het werkplezier van onze medewerkers.

Het is daarvoor 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 medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, waaronder ook 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. Ook zijn er stellingen over 'Wat doe jij?' in opgenomen, die bedoeld zijn om de lezer te laten reflecteren over de eigen normen, waarden en handelwijze en wat binnen of buiten de norm van Slachtofferhulp Nederland valt. 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.

Onze missie

- Wij staan naast ieder slachtoffer.
- Wij zorgen dat slachtoffers worden gehoord.
- Wij helpen slachtoffers vandaag verder.

Onze visie

- Wij zijn dichtbij en direct aanwezig zodra dat nodig is.
- Wij ondersteunen zo lang als nodig is en zo kort als kan.
- Wij bieden praktische, juridische en psychosociale ondersteuning geïntegreerd aan.
- Wij werken daarbij samen met partners in onze netwerken.
- Vanuit onze kennis en deskundigheid zijn we een gids voor slachtoffers en hun sociale omgeving.
- Zo helpen wij slachtoffers en nabestaanden de regie op hun leven terug te pakken.
- Wij versterken de positie en vertegenwoordigen de belangen van slachtoffers.

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 nieuwe ontwikkelingen en actuele kennis te benutten en in de organisatie te delen, zodat er evidence based en vanuit gezamenlijke bronnen wordt gewerkt. Het werken vanuit die bronnen van kennis schept helderheid en geldt als een kwaliteitsgarantie van onze organisatie.

Continu verbeteren

De maatschappij is voortdurend in beweging. Wet- en regelgeving zijn aan verandering onderhevig en ICT-ontwikkelingen volgen elkaar in snel tempo op. 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. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland onderschrijven dit. Zij werken vanuit de grondhouding om steeds te willen verbeteren en bij te leren.

Jezelf continu ontwikkelen is een belangrijke waarde in het werk. Bijvoorbeeld door zelfstudie, cursussen, feedback, intervisie, 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 kwaliteit van dienstverlening aan slachtoffers.

Integriteit

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

- zich houden aan de normen en waarden van Slachtofferhulp Nederland en deze ook richting collega's en cliënten uitdragen.
- verantwoordelijkheid nemen voor het eigen handelen.
- vertrouwelijke informatie respecteren en beschermen.
- zich houden aan de wet- en regelgeving en aan het beleid en de kaders van Slachtofferhulp Nederland.



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 vertaald in actie, met behoud van professionele afstand en ruimte.

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 herkenbaar en effectief dienstenaanbod en versterking van de ketensamenwerking. Ook treden medewerkers actief naar buiten toe. Dat gebeurt binnen de maatschappij, naar cliënten, ketenpartners en andere stakeholders.

Wat doe jij?

- Leg jij weleens een hand op de schouder om je steun te betuigen. Kan dat nog wel in deze tijd?
- Hoe geef je steun of toon je betrokkenheid zonder dat je de verkeerde indruk wekt? Of over grenzen heen gaat?
- Hoe voorkom je dat je te nauw betrokken raakt bij een cliënt?
- Hoe handel jij als je merkt dat de cliënt er totaal andere normen, waarden, levensstijl of visie op nahoudt dan waar jij waarde aan hecht?

De dienstverlening

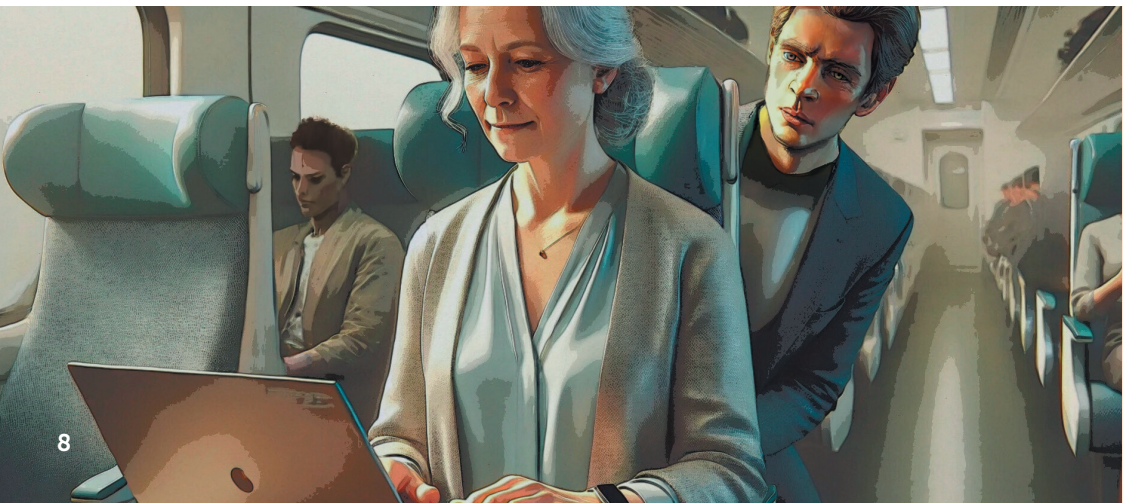
Het helpen en begeleiden van slachtoffers, hun familieleden en nabestaanden is een mooie, waardevolle en maatschappelijk relevante taak. Dat brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee.

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 missie, de visie en de kernwaarden. Deze drie elementen bepalen het handelen van alle medewerkers en leidinggevendenden.

In de praktijk

Wat betekent deze basis voor ons handelen richting:

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



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 (vermoedelijk) strafbaar feit, 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 overeenkomst met Slachtofferhulp Nederland tot geheimhouding verplicht. Zij werken volgens het beleid en werkinstructies van onze organisatie, zoals *het Privacy Beleidskader, het ICT-gebruiksreglement, de richtlijn Verslaglegging cliëntcontact, 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 en bij privacy@slachtofferhulp.nl. De Privacy Officer beoordeelt of sprake is van een datalek en welke acties nodig zijn. Zie *Protocol melden datalek*.

Wat doe jij?

- Mag je een dossier meenemen naar huis? Hoe ga jij daarmee om?
- Wat doe jij met je laptop of mobiele telefoon als je naar de supermarkt gaat?
- Hoe zorg jij ervoor dat niemand kan meeluisteren of kijken als je in de trein werkt?
- Hoe voorkom je dat jouw huisgenoten toegang hebben tot informatie op jouw laptop, computer of werktelefoon?

We luisteren naar het slachtoffer

Wanneer een slachtoffer niet tevreden is over de dienstverlening, nemen we dit serieus. Iedere uiting van ongenoegen van een cliënt over aangeboden dienstverlening wordt beschouwd als een klacht en wordt volgens het *Klachtenreglement* behandeld. Zie ook *Werkproces Klachtafhandeling*. 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. 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.

Relatie tot cliënt

Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland zijn zich ervan bewust dat zij een zakelijke relatie onderhouden met een cliënt die zich in een kwetsbare positie bevindt. Zij bewaren een professionele afstand tot de cliënt en verlenen geen diensten die niet passen bij het dienstenkader van Slachtofferhulp Nederland. Na het beëindigen van de dienstverlening aan de cliënt, wordt er geen contact onderhouden met de oud-client. Ook niet via de social media of in de privésfeer.



We bieden geen ondersteuning aan bekenden. Wanneer een cliënt een bekende van de medewerker blijkt te zijn of de relatie met de cliënt te persoonlijk wordt, dan meldt de medewerker dit onmiddellijk aan de leidinggevende en wordt de zaak overgedragen aan een collega. Bij twijfel over de nabijheid van een relatie, overlegt de medewerker altijd met de leidinggevende. Wanneer een medewerker de organisatie verlaat, wordt de dienstverlening ook overgedragen aan een collega.

Voor de overdracht dan wel het vernietigen van eventuele documenten worden de instructies gevolgd uit het ICT-gebruiksreglement en de notitie *Veilig werken met persoonsgegevens thuis en onderweg*.

Nevenfuncties

Nevenfuncties worden altijd gemeld bij de leidinggevende, zodat deze kan beoordelen of de er sprake is van belangenverstrengeling. Medewerkers verwijzen cliënten niet door naar de eigen praktijk of een onderneming waar men aan verbonden is. Een nevenfunctie mag ook niet in strijd zijn met de uitgangspunten van Slachtofferhulp Nederland en/of de organisatie in verlegenheid of diskrediet brengen. Zie de betreffende artikelen in de Arbeidsovereenkomst, de *Overeenkomst onbetaalde medewerker* en de *Handleiding nevenwerkzaamheden*.

Wat doe jij?

- Geef jij je privé-nummer aan je cliënt, zodat deze je altijd kan bellen?
- Bied jij weleens een lift aan een cliënt als deze naar de rechtbank gaat? Is dat verantwoord?
- Zou jij in je eigen tijd een cliënt helpen met een klus, bv. het schrijven van een brief?
- Hoe zorg je bij een huisbezoek voor je eigen veiligheid of die van de ander?
- Ben je bekend met beleid t.a.v. huisbezoek?

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

Respect

Een sociaal veilige werkomgeving is de basis voor een goede dienstverlening aan slachtoffers en het welzijn van alle medewerkers. Dat kan alleen maar wanneer medewerkers respectvol met elkaar omgaan en openstaan voor mensen ongeacht hun persoonlijke kenmerken of overtuigingen. De medewerker is zich bewust van de eigen normen en waarden, (h)erkent de verschillen bij de ander en houdt hier rekening mee, bv. in taalgebruik, kledingkeuze of gedrag.

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 negeren, roddelen, pesten, belagen, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld. De medewerker die ongewenst gedrag ervaart, kan dit bespreken met een collega of 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 de HR-adviseur of een vertrouwenspersoon gaan. Informatie over de vertrouwenspersoon staat 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*.



Relaties

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

Gebruik bedrijfsmiddelen

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

Drugs en alcohol

Tijdens en voorafgaand aan het werk mag een medewerker geen alcoholische dranken drinken of drugs gebruiken. Wel is het toegestaan om alcohol te drinken bij een officiële of informele gelegenheid, zoals een receptie of feest. Een medewerker die buiten de normale werktijd bereikbaar is en mogelijk opgeroepen kan worden, gebruikt geen alcohol of drugs. Het werk of de goede naam van Slachtofferhulp Nederland mag niet lijden onder alcohol- of drugsmisbruik, ook niet als dat buiten werktijd gebeurt.

Wat doe jij?

- Hoe handel jij als je collega een grapje maakt dat ten koste gaat van een andere collega?
- Wat doe jij als je ziet dat een collega genegeerd wordt?
- Zeg jij er iets van als praten omslaat in roddelen?

C. Gedrag in (sociale) media en samenleving

Slachtofferhulp Nederland in de media

De regie op de media is belegd bij de Raad van Bestuur en de woordvoerders. Slachtofferhulp Nederland gebruikt onder andere radio, televisie, kranten en social media voor communicatiedoeleinden.

Woordvoering

De voorzitter van de Raad van Bestuur en de woordvoerders 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 directeuren of districtsmanagers staan lokale of regionale media te woord. Waar nodig en gewenst verzorgen en begeleiden de woordvoerders van Communicatie de woordvoering. Over contacten met en optreden in de media wordt altijd vooraf contact gezocht met de woordvoerders.

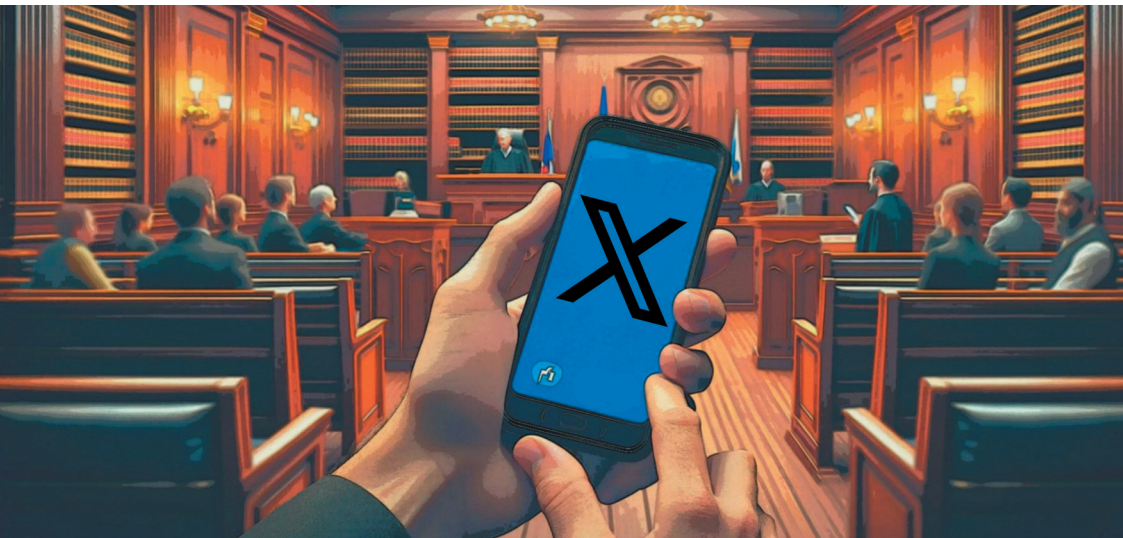
Gebruik sociale media op eigen titel

Veel medewerkers zijn onder een privéaccount actief op Social media. 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:

- laten zich niet negatief uit over Slachtofferhulp Nederland, organisaties in het netwerk, subsidiegevers of collega's, maar stellen zich online op als ambassadeur.
- spreken niet namens de organisatie.
- houden zich aan de geheimhoudingsplicht en verspreiden geen interne informatie over de organisatie, over slachtoffers of foto's van incidenten.
- houden rekening met beeld-, citaat- en auteursrecht.
- controleren of de feiten kloppen.
- maken geen profielen aan op sociale media met het Slachtofferhulp e-mailadres, met uitzondering van LinkedIn.

De woordvoerders van Slachtofferhulp Nederland 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.



Wat doe jij?

- Hoe draagt jouw post op social media bij aan de goede reputatie van Slachtofferhulp Nederland?
- Hoe verhoudt jouw mening zich ten opzichte van het standpunt van de organisatie?
- Hoe ga je om met een controversiële reactie op je post?

D. 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 (keten)partners. We trekken gezamenlijk op om de positie van de slachtoffers, onze cliënten, te verbeteren en de belangen van slachtoffers zo goed mogelijk te dienen.

Giften

We accepteren geen geld, waardebonnen of cadeaus van (keten)partners, zakelijke relaties of leveranciers, cliënten of anderen van meer dan € 20. We accepteren ook geen diensten en/of individuele kortingen van welke aard, in welke vorm of van wie dan ook. Dit geldt ook voor vrijkaartjes, een uitnodiging voor een evenement of congres waarvoor normaliter betaald wordt. Van aangeboden geschenken maakt de medewerker altijd melding bij de leidinggevende.



Presentatie algemeen

Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland:

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

Wat doe jij?

- Wat doe je als een cliënt of relatie jou een fles wijn, bos bloemen of boek geeft?
- Je wordt door een leverancier uitgenodigd voor een congres. Meld je dit?
- Ook als je zelf daar een bijdrage aan moet leveren, bv. als spreker?
- Hoe handel je als een cliënt of leverancier zich onbehoorlijk gedraagt tegen jou of je collega?
- Wat doe jij als een ketenpartner gegevens van een cliënt bij jou opvraagt?

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.

SHN kan maatregelen treffen bij (vermoedens van) integriteits-schendingen, overtreding van gedragsregels, als men in strijd handelt met overeengekomen afspraken of in het geval van andere misstanden en/of ontoelaatbaar gedrag. Wie kennis heeft of een vermoeden heeft van een ernstige misstand binnen de organisatie, kan dit kenbaar maken aan de direct leidinggevende of het hoofd HRM. Op basis van onderzoek door de leidinggevende of hoofd HRM wordt geadviseerd over de aard en ernst van de overtreding en een eventueel passende maatregel (zie *Richtlijn Maatregelen bij overtredingen*).

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 gedragscode of de uitleg ervan, aarzel dan niet en bespreek dit met je leidinggevende, hoofd HRM of de vertrouwenspersoon.

Colofon

Gedragscode Slachtofferhulp Nederland

September 2024

Tekst

Slachtofferhulp Nederland

Vormgeving

Tappan en The Brandfloor

Illustraties

De illustraties bij de teksten geven (morele) dilemma's weer. Samen met de vragen in het kader zijn deze bedoeld om de lezer te laten reflecteren over de eigen normen, waarden en handelwijze.



Opmerkingen of vragen?

Heb je vragen over (de toepassing van) deze gedragscode? Stel deze dan via HR@slachtofferhulp.nl. Constateert je in de organisatie een ernstige overtreding van onze gedragscode? Laat het je leidinggevende weten of mail naar het hoofd HRM of bedrijfsjuristen@slachtofferhulp.nl.



Slachtofferhulp Nederland
Vandaag verder