

## Gedragscode

Bijlage bij Lidmaatschapsverplichtingen Bo

### Waarom een Gedragscode?

Deze gedragscode is opgesteld om duidelijkheid te scheppen over de rol van zorgorganisaties die lid zijn van Bo Geboortezorg. De missie/visie van Bo geeft aan:

*....Bo streeft naar een markt met hoge kwaliteit op het gebied van bedrijfsvoering, professionaliteit en marktgedrag, waarin alle kraamzorg in geboortezorg organisaties aan dezelfde eisen voldoen en samen bijdragen aan de professionalisering en profilering van de gehele sector.*

Het opstellen, hanteren en handhaven van een gedragscode van Bo is statutair vastgelegd. Deze Gedragscode borgt de kwaliteit van kraamzorg in geboortezorg, zorgt voor een gelijk speelveld in de markt en geeft richting op welke terreinen er moet worden samengewerkt en op welke terreinen er geconcurrereerd wordt in de geboortezorg. Correct marktgedrag is een belangrijk onderdeel van de gedragscode van Bo. Het hanteren van de Bo gedragscode is een randvoorwaarde om samenwerken een eerlijk concurrerende markt mogelijk te maken.

### Hoe is de gedragscode van Bo tot stand gekomen?

De gedragscode is tot stand gekomen in samenwerking met een werkgroep lidmaatschapscriteria en is vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering (ALV) dd. 9 juni 2016.

### Handhaven van de Gedragscode

Hanteren van deze gedragscode vormt een onderdeel van de lidmaatschapscriteria van Bo Geboortezorg. (Vermeende) schending van deze code kan kenbaar gemaakt worden bij de directie van Bo. Vanuit Bo wordt vervolgens contact opgenomen met het bestuur van de desbetreffende organisatie, en wordt er verder gehandeld conform de richtlijnen monitoring lidmaatschapscriteria Bo. Bij twijfel over de inhoud van de gedragscode of in situaties waarvoor in de gedragscode geen artikel is vastgesteld, kan aan het bestuur van Bo een oordeel worden gevraagd. Het niet naleven van deze gedragscode kan leiden tot stopzetting van het lidmaatschap van Bo.

Zorgorganisaties, aangesloten bij Bo, verlenen goede kwalitatieve zorg en voeren een transparante bedrijfsvoering met professionele invulling van de systemen en bemensing. Zij voldoen aan alle wet- en regelgeving en zijn in het bezit van een certificaat van een werkend kwaliteitssysteem. De organisatie geeft blijk van goed werkgeverschap voor de medewerkers in loondienst van de organisatie.

De Bo Gedragscode geeft concreet aan welke gedragingen van een Bo lid worden verwacht in het kader van de zorgverlening en marktwerking. Uitgangspunten hiervoor zijn de normen en beginselen van verantwoord ondernemerschap in de geboortezorg, ten behoeve van een kwalitatief hoogwaardige, effectieve, efficiënte en doelmatige zorgverlening aan cliënten. Bij het formuleren van

de Bo Gedragscode is rekening gehouden met alle relevante recente wet- en regelgeving en sluit aan bij de kwaliteitssystemen in de sector.

### **Gedragscode**

De organisatie laat zich in haar ondernemerschap leiden door:

1. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap
  - Verantwoorde zorg
  - Wettelijke voorschriften
  - Zorgbrede Governance
  - Continuïteit
2. Kwaliteit van zorg
3. Goed werkgeverschap
4. Correct marktgedrag en onderlinge samenwerking in een concurrerende markt
5. Samenwerking met andere disciplines

### **1. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap:**

#### **Verantwoorde zorg:**

Leden van Bo Geboortezorg hanteren de Zorgbrede Governancecode (zie ook onder 5) die zegt ; ‘de zorgorganisatie is een maatschappelijke onderneming met als hoofddoelstelling het bieden van verantwoorde zorg. Binnen het zorgondernemerschap met de realisatie van het maatschappelijk belang als missie het leveren van verantwoorde zorg, het in stand houden van een 24/7 inzetbare zorginfrastructuur, leveren van minder rendabele zorg (bijv. aan kwetsbare gezinnen) en medeverantwoordelijkheid voor de schaarste discussie.

Onder ‘verantwoorde zorg’ wordt verstaan: cliëntgerichte, veilige en betaalbare zorg die geleverd wordt via een doelmatige en transparante bedrijfsvoering. Bij het leveren van verantwoorde zorg staat de cliënt centraal en wordt de zorgverlening afgestemd op de reële individuele behoefte van de cliënt. De organisatie is servicegericht. De medewerkers van de organisatie zijn verantwoordelijk voor goede zorg en voor alle aspecten die daaruit voortvloeien.

Onderdelen waaruit verantwoorde zorg blijkt, en waarop Bo zal monitoren, zijn:

- Hanteren van Algemene leveringsvoorwaarden:  
De organisatie hanteert de Algemene Leveringsvoorwaarden kraamzorg, zoals de vereniging deze heeft vastgesteld en heeft deze op haar website gepubliceerd. Hierin staan de rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten helder omschreven.
- Gelijkwaardige behandeling:  
De organisatie behandelt cliënten in gelijke gevallen gelijkwaardig. Discriminatie wegens levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan. De organisatie dringt niet verder door tot de privésfeer van de cliënt dan in het kader van de inzet van de zorg- en/of dienstverlening noodzakelijk is en respecteert de keuzes van de cliënt. De

organisatie sluit een eenduidige overeenkomst met de zorgvrager af aangaande de te verlenen diensten.

- Correcte gegevensverzameling en -beheer.  
De organisatie verzamelt slechts die gegevens die voor deze zorg/ondersteuning noodzakelijk zijn. De organisatie gaat, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere op het terrein van privacy relevante wetgeving, zorgvuldig om met persoonsgegevens, in het bijzonder met medische gegevens. De organisatie gebruikt persoonsgegevens niet voor andere doeleinden, dan waarvoor deze zijn verstrekt.
- Volgen landelijke kaders  
De zorgonderneming werkt binnen landelijk vastgestelde kaders, indicatiestellingen, productdefinities en tarieven.

#### **Wettelijke voorschriften:**

De organisatie hanteren alle op de kraamzorg van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

De organisatie informeert de cliënt op passende wijze over de voor de cliënt relevante uitwerkingen van de wet- en regelgeving. Zo informeert de organisatie de cliënt altijd over de regels inzake klachtenbehandeling volgens de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

#### **Zorgbrede Governancecode**

De organisatie hanteert de Zorgbrede Governancecode (ZBGc) en is bereid zich te verantwoorden en zich toetsbaar op te stellen. Voor een goed functionerende zorgsector zijn professioneel bestuur en toezicht van groot belang. De toepassing van deze code als lidmaatschapsverplichting opgenomen. Daarbij geldt het 'pas toe of leg uit'-beginsel. De gedachte achter het 'pas toe of leg uit'-beginsel is dat goed bestuur en toezicht altijd contextgevoelig is en dit ook moet zijn.

Een van de toepassingen op het 'pas toe of leg uit'-beginsel voor Bo:

Het afleggen van maatschappelijke verantwoording middels het deponeren van Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording (JMV) is onderdeel van de ZBGc. Het jaardocument wordt weliswaar aanbevolen, maar geen onderdeel van de lidmaatschapsverplichtingen van Bo, omdat kraamzorg hier bij wet een uitzondering op is.

Als een organisatie actief is op zowel het private als publieke terrein, zowel binnen als buiten de zorgverzekeringswet, dan garandeert zij dat activiteiten, risico's en informatie duidelijk van elkaar onderscheiden blijven; teneinde een adequate controle van de aanwending van publieke middelen mogelijk te maken. De kosten van de zorgverlening van de organisatie dienen binnen redelijke kaders plaats te vinden en in lijn te liggen met maatschappelijke acceptabele normen.

### **Continuïteit**

De lidorganisatie hanteert een winststreven die a priori is gericht op de continuïteit voor klanten en medewerkers en secundair op de belangen van de aandeelhouders/vennoten. De organisatie heeft een aantoonbare solide bedrijfsvoering, wat blijkt uit beschikbaar te stellen jaarrekeningen

### **2. Kwaliteit van de zorg**

De organisatie onderschrijft de voor de zorgsector ontwikkelde gedragscodes, richtlijnen en keurmerken en draagt zorg voor naleving hiervan, indien van toepassing op zijn activiteiten. De organisatie is toegankelijk, 24-uur per dag bereikbaar en de zorg is binnen één uur inzetbaar. De organisatie draagt zorg voor de inzet van bevoegde en bekwame zorgverleners. De organisatie laat geen activiteiten uitvoeren door zorgverleners die daarvoor niet geschoold of deskundig zijn.

### **3. Goede werkgever**

De organisatie hanteert de vigerende CAO. De organisatie behandelt de medewerkers in gelijke gevallen gelijkwaardig. Discriminatie wegens levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan. Lidorganisaties van Bo organiseren inspraak van haar medewerkers daar waar dat volgens wet- en regelgeving en conform de cao noodzakelijk en gewenst is.

### **4. Correct marktgedrag en onderlinge samenwerking in een concurrerende markt**

De organisatie biedt duidelijkheid over de wederzijdse rechten en verplichtingen van zichzelf, cliënten, zorgverleners en andere betrokken partijen. Zij staat open voor kritiek en treedt deze op constructieve wijze tegemoet.

De organisatie respecteert het recht van de cliënt op vrije keuze van zorgaanbieders. De lidorganisatie maakt bij het werven van cliënten dan wel het verlenen van diensten geen misbruik van een mogelijke afhankelijkheidsrelatie tussen de cliënt en de zorgverlener. Klantenwerving gebeurt met 'open vizier', klanten worden niet misleid om in te schrijven bij of over te stappen naar een andere zorgorganisatie. Dit betekent onder meer dat merknamen van concullega's niet worden gebruikt in eigen reclame-uitingen. En een organisatie neemt alleen een klant over van een concurrerende organisatie na uitdrukkelijke verzoek van de cliënt.

Voor het realiseren van de (maatschappelijke) doelstellingen van de kraamzorg en positioneringsvraagstukken van kraamzorg in geboortezorg, wordt de samenwerking tussen kraamzorgorganisaties in de regio's actief opgezocht. Onderlinge afspraken op het gebied van samenwerking worden vastgesteld en nageleefd (bijvoorbeeld binnen deelnemersreglementen van Kraamzorg Samenwerkingsverbanden).

### **5. Samenwerking met andere disciplines**

De lidorganisatie zet zich, indien nodig samen met andere lidorganisaties, in voor goede samenwerking met andere disciplines binnen de zorgketen ten behoeve van een optimale geboortezorg. De organisatie legt formele afspraken met andere disciplines schriftelijk vast.

De organisatie levert zelf en samen met zorgverleners en andere disciplines een bijdrage aan de ontwikkeling van de geboortezorg.