

## **Gedragcode AMVN**

De leden van de AMVN leveren dagelijks hun bijdrage aan de invulling van aanvullende mantelzorg. Daarnaast zijn onze leden sparringpartner voor organisaties die ondersteuning voor mantelzorgers bieden. De brancheorganisatie AMVN en zijn leden rekenen het tot hun verantwoordelijkheid om normen vast te leggen met betrekking tot het gedrag van zijn leden. Doel van de AMVN-gedragcode is daarmee een bijdrage te leveren aan een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering en de bevordering van deskundigheid en betrouwbaarheid van de leden. Deze gedragcode geldt ook voor onderaannemers, bemiddelden en samenwerkingspartners van AMVN-leden die namens hen diensten leveren. De gedragcode functioneert daarbij als een visitekaartje van de branche.

### **Deel 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 definities**

Deze code verstaat onder:

- a. *AMVN:* Aanvullende MantelzorgVereniging Nederland
- b. *Branche:* Natuurlijke en rechtspersonen actief in het werkveld van de aanvulling op mantelzorg door het inzetten van mantelzorgondersteuners.
- c. *Leden/lid:* Natuurlijke personen en rechtspersonen en personenvennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, die zich in Nederland conform de wettelijke bepalingen bedrijfsmatig bezighouden met het verzorgen van aanvulling op mantelzorg.
- d. *Werknemer:* Iedere persoon die een dienstverband heeft bij een lid van AMVN.
- e. *Bemiddelde:* Iedere persoon waarvoor een lid van de AMVN een bemiddelingsrol heeft vervuld en deze in contact heeft gebracht met de opdrachtgever of cliënt van dit lid.
- f. *Opdrachtgever:* De natuurlijke of rechtspersoon in wiens opdracht de diensten worden geleverd zoals een mantelzorger, zorgverzekeraar, bewindvoerder, budgethouder etc. Dit kan zowel een zakelijke als particuliere opdrachtgever zijn.
- g. *Clïënt:* De natuurlijke persoon aan wie de dienstverlening wordt geleverd.

#### **Artikel 2 uitgangspunten**

1. Leden zullen zich ten opzichte van hun werknemers, bemiddelden, cliënten en samenwerkingspartners aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving houden.
2. Het gedrag van leden moet in al het doen en laten, binnen de kaders van de doelstelling van de vereniging, de toets der kritiek in het openbaar kunnen doorstaan.
3. Leden gedragen zich verantwoordelijk en integer naar de opdrachtgever en cliënt.
4. Leden onthouden zich van alles wat het aanzien van de AMVN en zijn leden kan schaden.
5. Belangen van opdrachtgevers en cliënten worden gerespecteerd.
6. Leden zullen de waarden van vrij ondernemerschap en eerlijke concurrentie in acht nemen en zich zo ten opzichte van elkaar gedragen.
7. Het handelen van werknemers van het lid of van een derde die een opdracht uitvoert namens het lid wordt ook gezien als gedrag van het lid.

8. Leden nemen bij de uitoefening van hun bedrijf de in deel 2 genoemde beginselen van behoorlijk bestuur in acht ten aanzien van
  - a. De wijze van bedrijfsvoering;
  - b. Opdrachtgevers, cliënten en samenwerkingspartners;
  - c. Collega's in de branche.
9. Bij twijfel over de uitleg van deze code heeft het bestuur of een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van het bestuur een beslissende stem.

## Deel 2 Vijf beginselen goed bestuur

Van het AMVN-lid wordt verwacht dat hij zich houdt aan de vijf beginselen van goed bestuur:

### Artikel 1 Zorgvuldigheidsbeginsel

- Leden van de AMVN werken met, voor aanvullende mantelzorg zorgvuldig, geselecteerde werknemers en bemiddelden.
- Iedereen die voor het lid werkt of door het lid bemiddeld is, beschikt over de specifieke vakkennis die nodig is om de werkzaamheden overeenkomstig deze code uit te voeren en aan de AMVN-kwaliteitseisen, zoals geformuleerd in het Reglement van de AMVN, te voldoen.
- Iedereen die voor het lid werkt of door het lid bemiddeld is, dient binnen 6 weken na aanvang van de opdracht in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag voor de werkzaamheden die hij/zij verricht en bereid te zijn deze op verzoek van de opdrachtgever te overleggen.
- Leden verplichten zich de eigen kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk voor de opdrachtgever en cliënt in te zetten.
- Leden van de AMVN vermijden, dat in de relatie met de opdrachtgever andere belangen dan die van de opdrachtuitvoering zelf een rol zullen spelen, teneinde zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de opdrachtgever te kunnen waarborgen.
- Leden zullen nooit direct of indirect, op enigerlei wijze financiële verbindingen hebben of financiële bijdragen geven aan personen, organisaties, bedrijven of daarmee gelieerde (rechts)personen die direct of indirect invloed hebben op het gunnen van een opdracht.
- Leden die bemiddelen dienen jaarlijks een melding te maken bij de belastingdienst van alle uitbetaalde bedragen in het afgelopen kalenderjaar aan hun bemiddelden, inclusief reiskosten en onkosten, middels het IB-47 formulier of op een andere manier indien dit afgesproken is met de belastingdienst.

### Artikel 2. Rechtszekerheidsbeginsel

- Leden beschikken over een klachtenprocedure en zijn (via de AMVN) lid van een geschillencommissie.
- Zoals in het Reglement van de AMVN vastgelegd is er na afwikkeling van de klachtenprocedure te allen tijde voor een particuliere cliënt een beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie of rechtbank (particuliere cliënten) of bij de Commissie van Kwaliteitshandhaving (zakelijke cliënten).

### Artikel 3 Redelijkheidsbeginsel

- De geleverde dienst moet redelijkerwijze in verhouding staan tot de gevraagde respectievelijk beschreven inspanningen en kosten.

### Artikel 4 Betrouwbaarheidsbeginsel

- Cliënten en opdrachtgevers moeten erop kunnen vertrouwen dat de met een lid gemaakte afspraken worden nagekomen.

### **Artikel 5 Kenbaarheidsbeginsel**

- Leden maken middels een overeenkomst of bevestiging duidelijk wat van het lid in de specifieke opdrachtsituatie verwacht mag worden.
- Leden maken de tarieven/kosten aan een opdrachtgever en cliënt op een duidelijke en transparante manier voor de opdracht kenbaar. Leden zijn transparant over bijkomende kosten.
- Vooraf maakt een lid kenbaar dan wel openbaar welke algemene voorwaarden van toepassing zijn.

### **Deel 3 Communicatie**

Het AMVN-lid respecteert de reclamecode. Reclame geeft een waarheidsgetrouw beeld en onthoudt zich van enige suggestie van niet te verwezenlijken resultaten.

### **Deel 4 Verantwoordelijkheden ten opzichte van andere AMVN-leden**

Het AMVN-lid gedraagt zich verantwoordelijk naar andere AMVN-leden. Dit betekent in ieder geval:

- Het lid maakt bij samenwerking in een opdracht schriftelijke afspraken met collega-AMVN-ondernemers over elkaars bijdragen en verantwoordelijkheden.
- Indien een lid redelijkerwijs mag verwachten, dat een opdracht van een opdrachtgever, bij wie al een lid werkzaam is, zal leiden tot een conflict dan zal deze zowel de opdrachtgever als de andere ondernemer van deze verwachtingen in kennis stellen.
- Een lid gebruikt en kopieert geen producten van collega-AMVN-ondernemers, tenzij schriftelijke voorafgaande toestemming hiervoor is gegeven. Deze verplichting geldt voor zowel het personeel als de bemiddelden die conform de constructie 'Dienstverlening aan huis' werkzaam zijn voor het lid. Eén en ander zal geschieden conform de toepasselijke auteursrechtelijke wettelijke bepalingen.
- Het lid zal in zijn wervingsactiviteiten voor nieuwe opdrachten geen activiteiten ondernemen met als doel een andere ondernemer dezelfde opdracht te onthouden op basis van negatieve kwalificaties van de andere ondernemer.
- Het lid onthoudt zich van een beoordeling van het werk van een andere AMVN-ondernemer voor dezelfde opdrachtgever, tenzij na onderling overleg toestemming hiervoor is gegeven.
- De leiding van een lid is ervoor verantwoordelijk dat zijn/haar medewerkers of de diegene die door hem/haar bemiddeld zijn op het gebied van de aanvullende mantelzorg deze gedragsregels in acht nemen.
- Leden nemen niet het initiatief tot een aanbod om een persoon, in dienst van een opdrachtgever, bij hem of bij een ander in dienst te treden, anders dan na vooroverleg met opdrachtgever. Het lid laat daarbij het belang van de opdrachtgever prevaleren.

## Deel 5 Naleving

1. De gedragscode wordt aan nieuwe leden ter ondertekening aangeboden.
2. Bij niet-naleving kan een lid voor zijn handelingen ter verantwoording worden geroepen bij de commissie van kwaliteitshandhaving. De commissie is bevoegd tot het opleggen van de volgende sancties:
  - a. Het geven van een waarschuwing aan het betrokken lid;
  - b. Het geven van een advies aan het bestuur van de AMVN om het lid te royeren.
3. In geval deze gedragscode niet voorziet in situaties die wel als relevant voor de AMVN, zijn leden en/of de branche worden gezien zal dit, op advies van de commissie van kwaliteitshandhaving van de AMVN besproken worden door het bestuur.
4. Indien er sprake is van een bindende door de overheid voorgeschreven regel prevaleren de betreffende bepalingen boven die van deze gedragscode. Het AMVN-bestuur kan deze gedragscode wijzigen. Het bestuur zal de commissie van kwaliteitshandhaving om advies vragen alvorens de gedragscode te wijzigen. Het besluit over wijziging wordt voorgelegd aan de ALV.