THUISHULP BRABANT

Gedragscode medewerkers

Brabant Zorg en Hulp B.V. – Thuishulp Brabant
Pisanostraat 55 A, Unit 5 · 5623 CB Eindhoven
info@thuishulpbrabant.com
KvK: 98661078 | AGB: 75756791

Versie 1.0 – november 2026

1. Doel van de gedragscode

Thuishulp Brabant staat voor betrouwbare, professionele en persoonlijke huishoudelijke ondersteuning. Onze medewerkers dragen bij aan een schone, veilige en prettige leefomgeving waarin cliënten zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen.

Deze gedragscode beschrijft de normen, waarden en gedragsregels die gelden voor medewerkers van Thuishulp Brabant. Van iedere medewerker wordt verwacht dat deze de gedragscode kent en naleeft.

2. Respectvolle omgang met cliënten

De medewerker:

- Behandelt iedere cliënt met respect, geduld en begrip.
- Respecteert de persoonlijke levenssfeer, zelfstandigheid, wensen en gewoonten van de cliënt.
- Maakt geen onderscheid op basis van afkomst, geloof, leeftijd, geslacht, seksuele gerichtheid of beperking.
- Gebruikt geen beledigende, intimiderende of discriminerende taal.
- Respecteert de eigendommen en woonomgeving van de cliënt.
- Stimuleert waar mogelijk de zelfstandigheid van de cliënt.
- Voorkomt ongewenste afhankelijkheid en bewaakt professionele grenzen.

3. Professionele houding en uitstraling

De medewerker:

- Verschijnt op tijd bij de cliënt.
- Draagt schone en representatieve kleding en, indien verstrekt, de bedrijfskleding van Thuishulp Brabant.
- Zorgt voor een goede persoonlijke hygiëne.
- Voert werkzaamheden zorgvuldig en volgens de gemaakte afspraken uit.
- Gebruikt de mobiele telefoon tijdens werktijd uitsluitend voor noodzakelijke zakelijke doeleinden of dringende persoonlijke situaties.
- Rookt of vapet niet in de woning van de cliënt.
- Gebruikt geen alcohol of drugs tijdens werktijd en verschijnt niet onder invloed op het werk.
- Bespreekt interne conflicten, arbeidsvoorwaarden en persoonlijke problemen niet met cliënten.

4. Werkzaamheden en verantwoordelijkheden

De medewerker voert uitsluitend werkzaamheden uit die passen binnen de afgesproken huishoudelijke ondersteuning.

Hierbij gelden de volgende afspraken:

- De medewerker houdt zich aan het ondersteuningsplan en de gemaakte werkafspraken.

- Aanvullende werkzaamheden worden vooraf afgestemd met Thuishulp Brabant wanneer deze buiten de gemaakte afspraken vallen.
- De medewerker voert geen medische of verpleegkundige handelingen uit waarvoor deze niet bevoegd en bekwaam is.
- De medewerker maakt zorgvuldig gebruik van schoonmaakmiddelen, materialen en apparatuur.
- Onveilige situaties worden gemeld bij Thuishulp Brabant.
- Schade aan eigendommen van cliënten wordt direct gemeld.

5. Privacy en geheimhouding

Medewerkers kunnen tijdens hun werkzaamheden kennisnemen van vertrouwelijke en persoonlijke informatie over cliënten.

De medewerker:

- Gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle cliëntgegevens.
- Deelt geen cliëntinformatie met onbevoegde personen, familieleden, vrienden of andere cliënten.
- Raadpleegt uitsluitend cliëntgegevens die noodzakelijk zijn voor de eigen werkzaamheden.
- Gebruikt uitsluitend door Thuishulp Brabant goedgekeurde systemen voor cliëntinformatie, waaronder Nedap ONS.
- Maakt geen foto's, video's of geluidsopnamen van cliënten of hun woning zonder voorafgaande toestemming en een gerechtvaardigd zakelijk doel.
- Deelt geen cliëntgegevens via privé-e-mail, onbeveiligde berichtenapps of niet-goedgekeurde AI-systemen.
- Meldt verlies van gegevens, apparaten of mogelijke datalekken onmiddellijk.
- Houdt persoonlijke inloggegevens geheim.

De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van het dienstverband van kracht.

6. Planning, aanwezigheid en urenregistratie

De medewerker:

- Houdt zich aan de afgesproken werkplanning.
- Meldt vertragingen en verhinderingen zo spoedig mogelijk.
- Wijzigt afspraken met cliënten uitsluitend volgens de geldende planningsprocedure.
- Registreert uitsluitend daadwerkelijk gewerkte uren, overeenkomstig de geldende registratieafspraken.
- Registreert geen cliënturen die niet zijn gewerkt.
- Laat werkzaamheden niet zonder toestemming door een andere persoon uitvoeren.
- Meldt het wanneer een cliënt afwezig is of een afspraak annuleert.
- Verwerkt de urenregistratie tijdig en correct in Nedap ONS of het daarvoor aangewezen systeem.

Opzettelijk onjuist registreren van uren wordt beschouwd als een ernstige overtreding.

7. Ziekmelding en afwezigheid

Bij ziekte of onverwachte verhindering meldt de medewerker zich zo spoedig mogelijk bij Thuishulp Brabant, volgens de geldende ziekmeldingsprocedure.

De medewerker:

- Meldt zich persoonlijk ziek bij het aangewezen aanspreekpunt.
- Stelt niet uitsluitend de cliënt op de hoogte.
- Houdt zich aan de afspraken rondom bereikbaarheid en re-integratie.
- Werkt mee aan redelijke re-integratieverplichtingen en begeleiding door de bedrijfsarts of arbodienst.

Medische informatie en diagnoses hoeven niet met de werkgever te worden gedeeld.

8. Geld, geschenken en persoonlijke belangen

Om misverstanden en belangenverstrengeling te voorkomen, gelden de volgende regels:

- De medewerker vraagt cliënten niet om geld, geschenken of persoonlijke gunsten.
- De medewerker accepteert geen geld, waardebonnen of waardevolle geschenken.
- Kleine attenties worden uitsluitend geaccepteerd binnen de daarvoor geldende afspraken.
- De medewerker leent geen geld van cliënten en verstrekt geen persoonlijke leningen aan cliënten.
- De medewerker gebruikt geen bankpas, pincode of bankrekening van een cliënt.
- De medewerker doet geen privéaankopen of financiële transacties namens cliënten zonder uitdrukkelijke, passende afspraken.
- De medewerker maakt geen gebruik van de kwetsbaarheid of afhankelijkheid van een cliënt.

Bij twijfel wordt altijd overlegd met Thuishulp Brabant.

9. Sleutelbeheer en toegang tot woningen

Wanneer een medewerker toegang krijgt tot de woning van een cliënt, gelden de volgende regels:

- Sleutels en toegangscodes worden zorgvuldig en veilig bewaard.
- Sleutels worden niet zonder toestemming gekopieerd of aan anderen verstrekt.
- Sleutels worden niet voorzien van herkenbare adresgegevens.
- De woning wordt uitsluitend betreden voor afgesproken werkzaamheden of met uitdrukkelijke toestemming.
- Verlies van sleutels of toegangsmiddelen wordt onmiddellijk gemeld.
- Bij beëindiging van de werkzaamheden worden sleutels en toegangsmiddelen direct ingeleverd volgens de geldende afspraken.

10. Veiligheid en arbeidsomstandigheden

Thuishulp Brabant streeft naar een veilige werkomgeving voor cliënten en medewerkers.

De medewerker:

- Volgt de verstrekte veiligheidsinstructies.
- Gebruikt schoonmaakmiddelen volgens de gebruiksaanwijzing.
- Mengt geen schoonmaakmiddelen die gevaarlijke reacties kunnen veroorzaken.
- Gebruikt geen onveilige ladders, trappen of apparatuur.
- Voert geen werkzaamheden uit die onverantwoorde risico's opleveren.
- Meldt agressie, intimidatie, gevaarlijke huisdieren en andere onveilige omstandigheden.
- Meldt arbeidsongevallen en bijna-ongevallen zo spoedig mogelijk.

Bij acuut gevaar mag de medewerker de werkzaamheden onderbreken en zich in veiligheid brengen. Bij een noodsituatie wordt indien nodig 112 gebeld.

11. Signalering en meldplicht

Medewerkers komen regelmatig bij cliënten thuis en kunnen veranderingen in hun leefomgeving of welzijn opmerken.

De medewerker meldt relevante signalen bij het aangewezen aanspreekpunt van Thuishulp Brabant, waaronder:

- Ernstige vervuiling of verwaarlozing.

- Vermoedens van huiselijk geweld of ouderenmishandeling.
- Financiële uitbuiting.
- Onveilige woonomstandigheden.
- Opvallende veranderingen in het functioneren van de cliënt.
- Grensoverschrijdend gedrag.
- Incidenten, ongevallen en calamiteiten.

De medewerker stelt niet zelfstandig diagnoses en doet geen ongefundeerde beschuldigingen.

Thuishulp Brabant beoordeelt de melding en handelt volgens de toepasselijke meldcode, interne procedures en wettelijke meldverplichtingen.

12. Grensoverschrijdend gedrag

Thuishulp Brabant accepteert geen:

- Discriminatie.
- Seksuele intimidatie.
- Agressie en geweld.
- Pesten en bedreiging.
- Diefstal en fraude.
- Machtsmisbruik.
- Financiële of emotionele uitbuiting.
- Andere vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag.

Dit geldt zowel voor het gedrag van medewerkers als voor ongewenst gedrag tegenover medewerkers.

Medewerkers kunnen incidenten vertrouwelijk melden bij de leidinggevende of het daarvoor aangewezen aanspreekpunt. Een melding te goeder trouw mag niet leiden tot benadeling van de medewerker.

13. Sociale media en communicatie

De medewerker:

- Plaatst geen herkenbare informatie over cliënten op sociale media.
- Publiceert geen foto's of video's van cliënten of hun woning zonder passende toestemming en goedkeuring.
- Doet geen ongeoorloofde toezeggingen namens Thuishulp Brabant.
- Gaat professioneel om met zakelijke communicatie.
- Respecteert de vertrouwelijkheid van interne bedrijfsinformatie.

Deze bepaling beperkt niet het recht van medewerkers om misstanden te melden of gebruik te maken van hun wettelijke rechten.

14. Professionele relatie met cliënten

De medewerker bewaakt een professionele relatie met de cliënt.

Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande afstemming:

- Aanvullende betaalde werkzaamheden voor cliënten buiten de gemaakte afspraken aan te nemen.
- Rechtstreeks betalingen te ontvangen voor werkzaamheden die namens Thuishulp Brabant worden uitgevoerd.
- Commerciële producten of diensten aan cliënten aan te bieden tijdens de werkzaamheden.
- Vertrouwelijke cliëntgegevens voor eigen commerciële doeleinden te gebruiken.

Eventuele nevenwerkzaamheden worden beoordeeld met inachtneming van de geldende wetgeving en arbeidsovereenkomst.

15. Klachten en samenwerking

De medewerker:

- Neemt klachten van cliënten serieus.
- Blijft rustig en professioneel bij meningsverschillen.
- Meldt klachten bij Thuishulp Brabant volgens de klachtenprocedure.
- Werkt respectvol samen met collega's, planners en leidinggevenden.
- Staat open voor feedback, begeleiding en verbetering.
- Werkt mee aan noodzakelijke kwaliteitscontroles en scholing.

16. Naleving en consequenties

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het naleven van deze gedragscode.

Bij een overtreding onderzoekt Thuishulp Brabant de omstandigheden en krijgt de medewerker gelegenheid om een reactie te geven.

Afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding kunnen passende maatregelen worden genomen, zoals:

- Een begeleidings- of correctiegesprek.
- Een schriftelijke waarschuwing.
- Aanvullende instructie of scholing.
- Tijdelijke non-actiefstelling, indien gerechtvaardigd.
- Arbeidsrechtelijke maatregelen, waaronder beëindiging van het dienstverband wanneer daarvoor een wettelijke grond bestaat.
- Melding bij bevoegde instanties wanneer dit noodzakelijk of wettelijk verplicht is.

Maatregelen worden genomen met inachtneming van de geldende wetgeving, cao en arbeidsovereenkomst.

17. Verklaring en ondertekening

Ondergetekende verklaart:

- De gedragscode van Thuishulp Brabant te hebben ontvangen en gelezen.
- De inhoud van de gedragscode te begrijpen.
- De gedragsregels tijdens de werkzaamheden na te leven.
- Vertrouwelijk om te gaan met cliënt- en bedrijfsgegevens.
- Incidenten, overtredingen en onveilige situaties volgens de geldende procedures te melden.

Naam medewerker:

Plaats:

Datum:

Handtekening medewerker:

Namens Thuishulp Brabant:

Handtekening werkgever:
