Wildervank Beheer & Beschermingsbewind

GEDRAGSCODE CLIËNTEN

Beschermingsbewind en mentorschap



Respectvol en veilig samenwerken | versie september 2026

Doel van deze gedragscode

Deze gedragscode geldt voor alle cliënten van Wildervank Beheer & Beschermingsbewind. Zij is van toepassing bij beschermingsbewind en mentorschap en geldt voor persoonlijk, telefonisch, schriftelijk en digitaal contact. Het doel is om duidelijk te maken hoe cliënten, medewerkers, bewindvoerder en mentor op een respectvolle en veilige manier met elkaar omgaan.

De gedragscode is geen vervanging van de klachtenregeling. Een cliënt die het niet eens is met de handelwijze van WBB kan gebruikmaken van de geldende klachtenregeling.

1. Wat mag de cliënt van WBB verwachten?

1.1 De cliënt wordt respectvol, rustig en zonder discriminatie behandeld.

1.2 WBB houdt rekening met de persoonlijke omstandigheden, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

1.3 De cliënt krijgt, voor zover mogelijk en passend binnen de maatregel, begrijpelijke uitleg over beslissingen die hem of haar aangaan.

1.4 Bij mentorschap wordt de cliënt zo veel mogelijk betrokken bij beslissingen over verzorging, behandeling, begeleiding en wonen. De eigen wensen en voorkeuren van de cliënt worden serieus genomen.

1.5 Bij bewindvoering worden financiële beslissingen zorgvuldig genomen binnen de wettelijke taak, het beschikbare budget en de belangen van de cliënt.

1.6 WBB gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

2. Wat verwacht WBB van de cliënt?

2.1 De cliënt en WBB gaan over en weer respectvol met elkaar om.

2.2 De cliënt verstrekt, voor zover hij of zij daartoe in staat is, de informatie die WBB nodig heeft om het bewind of mentorschap goed uit te voeren.

2.3 De cliënt houdt zich aan redelijke afspraken over contact, bereikbaarheid en bezoek aan kantoor.

2.4 Meningsverschillen mogen worden besproken. Boosheid of onvrede geeft echter geen recht op bedreiging, intimidatie, belediging of geweld.

2.5 De cliënt respecteert de privacy, veiligheid en persoonlijke grenzen van medewerkers en andere cliënten.

3. Welk gedrag is niet toegestaan?

Onder agressief of grensoverschrijdend gedrag verstaan wij onder meer:

- Verbaal geweld, zoals schelden, schreeuwen, vernederen, beledigen, treiteren, pesten of bewust intimideren.
- Bedreiging, chantage, onder druk zetten, stalken of dreigende gebaren.
- Fysiek geweld, zoals duwen, trekken, slaan, schoppen, vastgrijpen, spugen, bijten, gooien met voorwerpen of het vernielen van eigendommen.
- Discriminatie of belediging op grond van afkomst, huidskleur, geslacht, gender, seksuele gerichtheid, geloof, levensovertuiging, leeftijd, beperking of andere persoonlijke kenmerken.
- Seksuele intimidatie, ongewenste seksueel getinte opmerkingen of gedragingen en iedere vorm van aanranding of seksueel geweld.
- Het meenemen, tonen of gebruiken van wapens of andere voorwerpen waarmee wordt gedreigd.

- Herhaaldelijk hinderlijk of intimiderend contact via telefoon, e-mail, WhatsApp, sociale media of andere digitale kanalen.

4. Hoe handelt WBB bij ongewenst gedrag?

4.1 WBB beoordeelt ieder incident op aard, ernst, herhaling en de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. Daarbij wordt, waar mogelijk, rekening gehouden met de oorzaak van het gedrag en de mogelijkheden van de cliënt.

4.2 Bij minder ernstige situaties kan eerst een gesprek of schriftelijke waarschuwing volgen, met duidelijke afspraken over gewenst gedrag.

4.3 Bij ernstige of herhaalde incidenten kan WBB het contact tijdelijk beperken tot een veilige vorm, bijvoorbeeld schriftelijk contact, contact op afspraak of contact via een begeleider of vertegenwoordiger.

4.4 Bij bedreiging, geweld, vernieling, stalking of andere strafbare feiten kan WBB melding of aangifte doen bij de politie.

4.5 Wanneer de werkrelatie duurzaam en ernstig is verstoord en voortzetting van de maatregel niet verantwoord kan worden uitgevoerd, kan WBB de kantonrechter verzoeken om ontslag als bewindvoerder of mentor. De kantonrechter beslist hierover.

4.6 Een maatregel wordt niet verder beperkt dan noodzakelijk is voor veiligheid en een werkbare uitvoering van het bewind of mentorschap.

5. Agressie of onveiligheid tijdens een bezoek

5.1 Bij een onveilige situatie kan een gesprek of bezoek onmiddellijk worden beëindigd.

5.2 WBB kan verlangen dat een volgend gesprek plaatsvindt op afspraak, met een derde aanwezig of via telefoon of beeldverbinding.

5.3 Bij acuut gevaar kan de politie of een andere hulpdienst worden ingeschakeld.

6. Klachten en verschil van mening

6.1 Een verschil van mening is op zichzelf geen overtreding van deze gedragscode. De cliënt mag vragen stellen, kritiek geven en een klacht indienen.

6.2 Klachten worden behandeld volgens de klachtenregeling van Wildervank Beheer & Beschermingsbewind.

6.3 Het indienen van een klacht mag geen reden zijn om een cliënt anders of nadeliger te behandelen.

7. Vastlegging van incidenten

7.1 Ernstige of herhaalde incidenten kunnen in het cliëntdossier worden vastgelegd wanneer dit noodzakelijk is voor veiligheid, continuïteit en een goede uitvoering van de maatregel.

7.2 Bij de registratie worden alleen gegevens opgenomen die voor dat doel relevant zijn. De verwerking vindt plaats overeenkomstig de geldende privacyregels.

8. Evaluatie

8.1 Wanneer daar aanleiding toe is, bespreekt WBB met de cliënt of betrokken begeleiding hoe verdere samenwerking veilig en werkbaar kan worden voortgezet.

8.2 Afspraken die naar aanleiding van een incident worden gemaakt, worden zo duidelijk mogelijk vastgelegd.

9. Kennisneming

De gedragscode wordt aan cliënten beschikbaar gesteld. Ondertekening is bedoeld als bevestiging dat de cliënt de gedragscode heeft ontvangen en dat deze is toegelicht. Het ontbreken van een handtekening maakt de gedragscode niet buiten toepassing.

Datum	
Naam cliënt	
Handtekening cliënt	
Naam medewerker / bewindvoerder / mentor	

Samenhangende documenten: Klachtenregeling WBB 2026 | Werkprocessen WBB 2026 | Beroeps- en gedragscode WBB 2026