
BTN-Gedragscode

1. De zorgorganisatie is een sterk naar buiten- c.q. op de cliëntgerichte organisatie, waarbij de vraag van de cliënt het vertrekpunt is. De verantwoordelijkheid t.a.v. de zorg ligt bij een drietal partijen, te weten: de cliënt, de professional en de zorgorganisatie.
2. De organisatie is een professionele organisatie, waarin de beroepskrachten (met name uitvoerend medewerkers), vanuit hun deskundigheid, de kwaliteit van de zorg garanderen. Als zodanig worden zij ook door de organisatie benaderd en ingezet. De organisatie is voorwaardenscheppend (met name in de sfeer van HRM) voor de uitvoering van zorg/hulp door de beroepskrachten.
3. De organisatie is servicegericht. De medewerkers van de organisatie nemen hun verantwoordelijkheid voor wat betreft het totale zorgproces en voor de aspecten die daaruit voortvloeien. Dit betreft een goede informatievoorziening, adviesfunctie en uitvoering met betrekking tot het vaststellen van de vraag, de zorguitvoering, evaluatie en beëindiging van de vraag.
4. Toegankelijkheid. De organisatie is 24-uur bereikbaar en signalen van cliënten worden binnen 24 uur opgepakt.
5. De organisatie kenmerkt zich door ondernemerschap. Ondernemerschap in die zin dat de professional samen met de cliënt de zorgdoelen bepaalt en waarbij de vraag van de cliënt bepalend c.q. sturend is. Daarnaast kenmerkt het ondernemerschap zich ook door slagvaardigheid en flexibiliteit, met als doel het voorkomen van onnodige bureaucratie door het primaire proces (het verlenen van zorg) en vervolgens de bijbehorende bedrijfsvoering voorop te stellen. Controle in de zin van resultaatcontrole wordt als essentieel ervaren en moet een meerwaarde vertegenwoordigen voor het zorgproces en het bedrijfsresultaat.
6. De organisatie hanteert een winststreven. Dit winststreven is a-priori gericht op de continuïteit van de organisatie en secundair op de belangen van de aandeelhouders / vennoten of bij een AWBZ-organisatie voor de opbouw van een weerstandsvermogen (zgn. positieve RAK).
7. De organisatie heeft een aantoonbare solide bedrijfsvoering, wat blijkt uit (eventueel) beschikbaar te stellen jaarrekeningen.