

### **Integriteitscode**

't Heem is een woon- en zorgstichting die een belangrijke rol speelt in de lokale samenleving op het integrale gebied van wonen, zorg en welzijn voor met name de senioren. We werken vanuit een bewuste visie: 't Heem werkt met inspiratie, plezier en betrokkenheid aan kwaliteit van leven, voor een verzorgd (t)huis in de lokale samenleving. 't Heem is vanuit haar maatschappelijke opdracht dienstbaar aan de klant en aan de lokale gemeenschap waarin zij werkzaam is. 't Heem is dé organisatie die wonen-welzijn en zorg integraal in de woon-zorgcentra, aanleunwoningen, complexen en in haar dorpen aanbiedt.

Begrippen als integriteit en maatschappelijke betrokkenheid staan hoog in ons vaandel. Deze begrippen krijgen echter pas betekenis als het gedrag van leiding, medewerkers en toezichthouders daaraan te toetsen is, zowel intern als extern. Dat vormt het uitgangspunt voor ons doen en laten en krijgt vorm in de wijze waarop we als collega's met elkaar omgaan, de manier waarop 't Heem met haar medewerkers omgaat en de manier waarop we er zijn voor onze cliënten en zaken doen met onze leveranciers. Dit laatste is dan ook in wederkerigheid. Wij verwachten van onze relaties ook een integere handelwijze.

Deze notitie is een leidraad en geen stelsel van gedetailleerde regelgeving. Dat streven we ook niet na. Maar de notitie is ook niet vrijblijvend. Het is goed om met elkaar in gesprek te gaan over de betekenis van deze notitie voor het handelen in de dagelijkse praktijk. Alleen dan kan deze notitie een belangrijke toetssteen worden voor het handelen van de medewerkers van 't Heem en kunnen kernbegrippen als integriteit en maatschappelijke betrokkenheid inhoud krijgen.

Als we het in deze notitie hebben over collega's of medewerkers, dan bedoelen we iedereen binnen 't Heem. Integriteit gaat over houding, gedrag en cultuur. Hierbij maken we geen onderscheid tussen bestuur, medewerkers, leden van het managementteam of Raad van Commissarissen of wie dan ook.

Integriteit gaat over het naleven van relevante normen en waarden. Niet frauderen of niet corrupt zijn is op zich niet voldoende, net zo min als andere strafbare feiten. Iedere medewerker die in dienst komt is verplicht een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overhandigen.

Het gaat om waarden als betrouwbaarheid, collegialiteit en klantgerichtheid. Integriteit gaat dan ook verder dan alleen het naleven van regels, het is een grondhouding van mensen en een kwaliteit en waarde van de organisatie. Deze notitie en de daaruit voortvloeiende gedragsregels en de klokkenluiderregeling komen ook aan de orde in de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen.

### **Wat is integriteit voor 't Heem**

't Heem heeft een maatschappelijke functie in het werkgebied. We profileren ons met het uitdragen van onze visie, via overleggen met belanghouders en via onze communicatie-uitingen, maar meer nog en met name door ons gedrag en houding willen we ons als volgt profileren:

- Als een betrouwbare, betrokken en open organisatie die iedereen die producten en diensten afneemt van 't Heem beschouwt als een klant (zowel intern als extern) en hem als zodanig behandelt;
- Als een ontwikkelende organisatie die bezig is met uitbreiding en vernieuwing van het aanbod van wonen, zorg en welzijn;
- Als een ondernemende organisatie die initiatieven neemt voor het behoud van voorzieningen in de dorpen voor haar doelgroepen.

### **Hoe we met elkaar omgaan**

Onderling respect en gelijkwaardigheid vormen de basis voor omgangsvormen, zowel binnen als buiten de organisatie. De kernwaarden die we nastreven zijn:

- Betrokken
- Thuis
- Laagdrempelig
- Klantgericht
- Midden in het leven

Deze waarden zeggen iets over de identiteit die we willen uitstralen. In de intermenselijke sfeer, zowel tussen leidinggevenden en medewerkers als tussen medewerkers en klanten, is daarnaast respect van groot belang. Wat 't Heem presteert, is het resultaat van de inzet van alle medewerkers. Samen zijn zij verantwoordelijk voor het goed functioneren van de organisatie. Iedere medewerker heeft specifieke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De manier waarop we met elkaar omgaan is gebaseerd op gelijkwaardigheid.

Dat betekent bijvoorbeeld:

- Goed naar elkaar luisteren en elkaar serieus nemen,
- Elkaar met respect behandelen,
- Geen ongewenst gedrag, intimidatie, handtastelijkheid of geweld,
- Je mening kunnen geven,
- Met elkaar en niet over elkaar praten,
- Het belang van de totale organisatie belangrijk vinden, naast het belang van de eigen afdeling of het persoonlijk belang,
- Problemen snel bespreekbaar maken,
- Er van bewust zijn dat gewoon communiceren geweldig moeilijk is. Zonder dat je het wilt, ontstaan onterechte beelden en geroddel,
- Verantwoordelijkheid durven nemen,
- Elkaar op fouten aanspreken en elkaar complimenten durven geven,

- Toezeggingen nakomen en op tijd verschijnen.

### **Hoe 't Heem met medewerkers omgaat**

't Heem eist het nodige van de medewerkers. Van medewerkers wordt verwacht dat ze zich inzetten om onze doelstellingen te realiseren. Dat betekent nogal wat. We vragen bijvoorbeeld:

- Bereidheid om in te springen als er gaten vallen in de bezetting;
- Flexibel zijn en verder kijken dan je eigen taakomschrijving.

't Heem wil op haar beurt een professionele werkgever zijn. Belangrijke voorwaarde is het bieden van vertrouwen, openheid, teamwork, professioneel personeelsmanagement en een duidelijke, efficiënte en effectieve organisatie. Maar bovenal wederzijds respect tussen medewerkers en organisatie. Wij willen daarnaast goede arbeidsvoorwaarden bieden en in redelijkheid inspelen op de steeds meer uiteenlopende wensen van medewerkers en hun omgeving. Wij willen een prettige, veilige, gezonde, efficiënte en eigentijdse werkomgeving bieden. Om de waardering van het door 't Heem gevoerde personeelsbeleid door onze medewerkers te kunnen meten, voeren we om de drie jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. Dit geldt ook voor onze vrijwilligers.

De werknemers mogen, naast een goed arbeidsvoorwaardenpakket, het volgende verwachten van 't Heem:

- Een goed introductieprogramma voor nieuwe medewerkers;
- Correcte en snelle communicatie over de besluiten die in het bedrijf worden genomen;
- Een stijl van leidinggeven die mensen serieus neemt en in hun waarde laat, waarin in principe alles bespreekbaar gemaakt kan worden en ook de directie en leidinggevenden op hun gedrag aangesproken kunnen worden;
- Opleidingsmogelijkheden.

Mensen aanspreken op hun gedrag of eventuele fouten moet de normaalste zaak van de wereld zijn van hoog tot laag en van laag tot hoog. Mensen mogen immers fouten maken. De kwaliteit van een organisatie wordt ook niet bepaald door de vraag of men fouten maakt, maar door de vraag hoe men met gemaakte fouten omgaat. Elkaar aanspreken hoort daar bij. Gebeurt dat niet, dan leren mensen niet en blijven ze dezelfde fouten herhalen. Meningsverschillen moeten dan niet leiden tot ruzie, tot een houding van verwijt en verdediging, tot een gevoel van 'hullie en zullie', maar tot een gezamenlijke, betere oplossing.

### **'t Heem en de klanten**

Vanuit de kernbegrippen integriteit en gelijkwaardigheid wordt iedereen die een beroep doet op ons op een klantgerichte manier behandeld. 't Heem bestaat dankzij het feit dat mensen een beroep doen op onze woningen, de zorg en diensten. Wil je respect krijgen, dan zul je het ook moeten geven. Medewerkers van 't Heem dienen zich bewust te zijn van het feit dat ze werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van 't Heem en haar klanten. We verwachten dat medewerkers zich professioneel en respectvol gedragen, zowel naar collega's als naar klanten. We voeren om de twee jaar een cliënttevredenheidsmeting uit, en verbeteren daar waar nodig de dienstverlening. We werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening, zo werken we volgens het HKZ-model.

### **'t Heem en haar leveranciers**

't Heem verwacht dat leveranciers, aannemers en (lokale) samenwerkingspartners waarmee zij zaken doet, haar vertrouwen niet schaden. Zakelijke afspraken worden van beide kanten stipt nagekomen. 't Heem doet geen zaken met partijen als dat leidt tot overtreding of omzeiling van wetten en regels. Bij het afsluiten van contracten maken de medewerkers objectieve en zakelijke afwegingen. Bij het verlenen van opdrachten passen we functiescheiding toe ten opzichte van budgetvaststelling, offertebeoordeling en opdrachtverstrekking, het toezicht op de uitvoering, fiattering en honorering. Overeenkomsten worden schriftelijk vastgelegd en consequent nagekomen.

Essentieel in de omgang met leveranciers is:

- Dat medewerkers zaken en privé gescheiden houden;
- Dat een transparant aanbestedingsbeleid wordt gevoerd;
- Dat we onze relaties op de hoogte stellen van ons integriteitsbeleid;
- Dat volstrekt duidelijk is dat niemand bij 't Heem hoeft aan te komen met steekpenningen of vergoedingen (zie ook bij gedragsregels; geschenken en giften);
- Dat we toe zien op ontoelaatbare belangenverstrengeling, nevenfuncties of nevenactiviteiten.

### **Gedragsregels**

Vanuit het voorgaande is een aantal gedragsregels te benoemen. Die gaan we verder niet allemaal uitwerken. Het is wel goed om bij een aantal zaken wat specifiek stil te staan. Dat doen we voor de volgende, verschillende onderdelen en thema's:

- Onverenigbaarheid van (schijnbare) belangen,
- Geschenken en giften,
- Informatie,
- Scheiding van zaak en privé,
- Gedrag binnen het werk.

Tenslotte staan we stil bij de vraag: "Hoe om te gaan als mensen zich hier niet aan houden?"

#### *Onverenigbaarheid/belangenverstrengeling*

Iedereen heeft familie, vrienden, kennissen, burens en relaties. Daarnaast is menigeen nog maatschappelijk actief bij een vereniging of stichting, in de politiek en ga zo maar door. Met 350 collega's betekent dat een ongelooflijk netwerk aan relaties en belangen. Wij gaan er van uit, dat bij zakelijke onderhandelingen tussen 't Heem en derden of bij mogelijke sponsoractiviteiten collega's open zijn in het blootleggen van hun eventuele (schijnbare) belangen. Mocht hierbij sprake zijn van tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid van belangen ook (schijnbare) dan zullen we per situatie afspraken moeten maken hoe we hier mee om gaan. Dit kan betekenen, dat er afspraken worden gemaakt over betrokkenheid, informatievoorziening, enz. Het is duidelijk dat naarmate de onverenigbaarheid nadrukkelijker is, de gevolgen en afspraken strikter en verdergaand zullen zijn. Het zal duidelijk zijn, dat een vader/zoon-relatie bij de toewijzing van zorg geen voorrang krijgt op een wachtlijst.

Net zo min kan, dat een moeder een woning toewijst aan een dochter. Of een vader zijn zoon in dienst neemt, of dat allerlei werkopdrachten onderhands naar een bevriend bedrijf gaan waar veel familie werkt.

Wij gaan er van uit, dat iedereen binnen 't Heem zelf aanvoelt of er sprake is van mogelijke belangentegenstellingen. Als iemand twijfelt, dan overlegt hij met zijn leidinggevende. We gaan er ook van uit dat mensen ook op dit punt elkaar aanspreken.

Dat staat los van het feit dat voor het vervullen van (betaalde) nevenfuncties de bestaande CAO-afspraken gelden; schriftelijke toestemming vooraf is hierbij het uitgangspunt. Daar waar deze in het verleden niet is gevraagd/verleend of vastgelegd vindt deze melding en toetsing alsnog plaats.

#### *Geschenken en giften*

We zijn zeer terughoudend in het aannemen van geschenken en giften. Alle geschenken in geld of in natura van boven de € 100,00 worden niet geaccepteerd. Bij de vaststelling van dit bedrag hebben we gekeken naar wat in de overheid bij het definiëren van integriteitbeleid wordt geaccepteerd. Van elk aanbod wordt melding gemaakt bij de leidinggevende. Van een aanbod van meer dan € 100,00 wordt altijd melding gedaan aan de directie. Vanuit de directie zal contact worden gezocht met de aanbieder om aan te geven dat 't Heem een dergelijk aanbod niet zal accepteren, behalve als het ten goede komt aan Stichting Vrienden van 't Heem. Individuele geschenken en giften onder de € 100,00 met een alledaags karakter (fles wijn, bos bloemen, kerstpakket, een etentje) worden gedeeld met het personeel van de betreffende afdeling (bijvoorbeeld door middel van jaarlijkse loting of via de personeelsvereniging).

Bij het al of niet aanvaarden van deze giften geldt echter wel nog een aantal aanvullende afspraken.

- In de eerste plaats wordt van een aanbod altijd direct melding gemaakt aan de leidinggevende. Openheid staat voorop.
- De noodzaak en aard van het informele contact dienen altijd kritisch te worden bekeken. De onafhankelijkheid van 't Heem dient altijd gewaarborgd te zijn.
- Wanneer we op enig moment een aanbod krijgen terwijl we in dezelfde periode aan het onderhandelen zijn of in gesprek zijn over een opdrachtverlening, wordt de gift, ook al is deze onder de € 100,00, geweigerd.

#### *Informatie*

Medewerkers van 't Heem gaan zorgvuldig om met de informatie die zij uit hoofde van hun functie bij 't Heem of anderszins beschikken. Dat betekent, dat oneigenlijk gebruik van kennis niet is toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden bovendien de normale privacyregels in acht genomen. Medewerkers zijn zich er ook van bewust, dat de informatie die hen bereikt en waarover ze beschikken zorgvuldig moet worden bewaard. Onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen.

#### *Scheiding van zaak en privé*

We hebben al aangegeven, dat we geen misbruik mogen maken van onze (machts)positie. Bij een privé-opdracht aan een bedrijf waar 't Heem ook mee samenwerkt, zal altijd sprake moeten zijn van melding van een zakelijke transactie. We vinden het niet tot de verantwoordelijkheid van 't Heem horen om vervolgens te toetsen of bij elke samenwerking en opdracht ook elke keer afdracht van sociale lasten plaatsvindt of niet. Dat behoort tot de verantwoordelijkheid van betrokkenen. Maar samenwerking zonder een zakelijke basis kan leiden tot een vergelijkbare situatie als een gift van meer dan € 50,00 en dat is niet acceptabel.

Het is niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van vrienden, etc. op een onrechtvaardige manier voorrang te krijgen waar het de dienstverlening van 't Heem betreft. Aan de andere kant hoeven mensen geen nadeel te hebben van het feit, dat men bij ons werkt. Ook hier begint het met openheid naar de leidinggevende. Als een medewerker door omstandigheden in de

problemen komt, zullen we helpen en bijstaan bij het vinden van een oplossing. Afwijking van de bestaande regels en afspraken met betrekking tot rechtvaardigheid, rangorde en beleid of anderszins, zullen echter terughoudend en uitsluitend door de directie kunnen worden gemaakt. Een laatste aspect onder de noemer scheiden van zaak en privé is het declareren van onkosten. Het zal duidelijk zijn, dat het declareren van kosten met een privé-karakter uit den boze is.

#### *Gedrag op de werkplek*

Medewerkers van 't Heem zijn zich ervan bewust, dat zij werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van 't Heem. Dat betekent, dat zij zich -in algemene termen- professioneel en integer gedragen. Discriminatie is uit den boze. De basis in onze houding is respect voor klanten, collega's en partners van 't Heem.

De werkplekken bij 't Heem mogen binnen redelijke grenzen naar eigen smaak worden ingericht, maar zijn geen persoonlijk eigendom. Dat geldt voor alle werkplekken. De bezoekers van 't Heem worden als gasten behandeld. Dat betekent, dat mensen in de regel worden opgehaald bij de receptie, worden begeleid naar de betreffende afspraak en weer worden teruggebracht. Voor mensen die hier vaker komen en 'op zijn Brabants' de weg weten, is dat uiteraard niet nodig. Het heeft echter wel attentiewaarde om het toch te doen.

Een onderdeel van het gedrag op de werkplek is het e-mail en internetgedrag. Het gebruik van e-mail en internet kan prive en zakelijk door elkaar lopen, zeker op tijdstippen buiten de reguliere. Hiertegen is geen bezwaar mits medewerkers geen tijd tekort komen voor het werk en dat er prudent mee wordt omgegaan gezien de dagelijkse back-up van het digitale verkeer. Tenslotte, het gebruik van alcohol en andere verdovende middelen (medicatie daarvan uitgesloten) onder werktijd zijn uiteraard niet toegestaan.

#### **Wat als men zich er niet aan houdt?**

Het zal duidelijk zijn, dat alles afhangt van de situatie en de aard en omvang van de overtreding. Bij een overtreding van een medewerker kan een persoonlijke brief met hierin een berisping en afspraken voor de toekomst. Deze brief wordt vastgelegd in het personeelsdossier. Een grote of herhaalde overtreding kan uiteindelijk leiden tot een ontslagprocedure.

Hetzelfde geldt voor onze leveranciers. Mochten we op welke wijze dan ook de indruk hebben dat een leverancier zich niet houdt aan ons integriteitsbeleid, dan zullen we hem daar schriftelijk van op de hoogte stellen. Uiteindelijk kan de samenwerkingsrelatie met een leverancier worden verbroken.