

## Integriteitsbeleid stichting Met je hart.

Stichting Met je hart hecht veel waarde aan het zijn van een integere organisatie en aan het vertrouwen dat de samenleving in ons stelt. We willen een organisatie zijn waarin alle betrokkenen gestimuleerd worden te handelen volgens de wet- en regelgeving en volgens de normen en waarden van het integriteitsbeleid dat we opgesteld hebben.

Ons integriteitsbeleid is gericht op 4 onderdelen:

1. Het creëren van een veilige en transparante organisatie en cultuur, waarin iedereen zich gelijkwaardig, gewaardeerd, gerespecteerd en veilig voelt.
2. Zorgen dat alle betrokkenen bekend zijn met de actuele regels en procedures omtrent integriteit en zorgen dat iedereen er naar handelt.
3. Het voorkomen van ongewenst gedrag en misstanden.
4. Het serieus omgaan met vermoedens van alle integriteitsschendingen en meldingen hierover zeer zorgvuldig aanpakken.

In dit integriteitsbeleid is informatie over de volgende onderwerpen opgenomen:

1. Wat verstaan we bij Met je hart onder integriteit?
2. Onze Gedragscode.
3. Verantwoordelijkheid voor het integriteitsbeleid en de uitvoering ervan.
4. Externe vertrouwenspersoon.
5. Meldprocedure
  - a. Misstanden
  - b. Ongewenst gedrag
  - c. Overige klachten
6. Uitvoering van het integriteitsbeleid
7. Bijlage: Definities ongewenst gedrag en misstanden

## 1. Wat verstaan we onder integriteit?

Integriteit laat zich niet gemakkelijk definiëren. Een eenvoudige definitie die wat ons betreft de kern weergeeft is: "altijd het goede doen, ook wanneer er niemand kijkt". Hieronder verstaan we:

- Zeggen wat je doet en doen wat je zegt;
- Je altijd houden aan de regels van onze gedragscode (*link gedragscode*);
- Betrouwbaar en leren van fouten;
- Recht doen aan ieders rechten, belang en welzijn;
- Je rug recht houden bij verleidingen en weerstanden;
- Handhaven van algemeen aanvaardbare sociale en etnische normen in je activiteiten.

We richten ons in ons beleid op:

1. Ongewenst gedrag
2. Misstanden
3. Overige klachten

## 2. Gedragscode en huisregels

Stichting Met je hart is tijdens activiteiten verantwoordelijk voor het welzijn van de ouderen, vrijwilligers en medewerkers. De stichting wil een sfeer creëren die versterkt dat mensen zich veilig voelen, te zijn wie zij zijn en zaken bespreekbaar durven maken. Stichting Met je hart richt zich op het versterken van een aanspreekcultuur, waarin ook omstanders zich durven uitspreken. Daarom is o.a. deze gedragscode opgesteld. Uitgangspunt is dat ongewenst gedrag of misstanden in welke vorm dan ook, ontoelaatbaar zijn.

Deze gedragscode wordt als volgt gebruikt:

- Elke nieuwe medewerker of vrijwilliger ontvangt het integriteitsbeleid inclusief de gedragscode. In het CRM portaal ontvangt de medewerker/vrijwilliger een pop-up venster waarin hij/zij kan aangeven dat de gedragscode gelezen is.
- De gedragscode is openbaar geplaatst op onze website [metjehart.nl](http://metjehart.nl)
- De gedragscode wordt 2 x per jaar besproken in een overleg met het landelijk team en indien nodig geactualiseerd. Aanpassingen in de gedragscode worden besproken met het bestuur.
- De gedragscode wordt 1 x per jaar besproken tijdens een overleg met alle coördinatoren.

Van iedereen die betrokken is bij Met je hart wordt verwacht dat hij/zij meewerkt aan het naleven van onderstaande omgangs- en gedragsregels:

Gewenst gedrag:

- Het respectvol behandelen van elkaar. Iedereen is gelijkwaardig; we respecteren verschillen tussen mensen, culturen en organisaties.
- Vriendelijkheid; een kleine moeite en een groot gebaar.
- Hulpvaardigheid; binnen Met je hart helpen we elkaar als erom gevraagd wordt en bieden we hulp aan wanneer we denken dat dit gewenst is.
- Afspraken nakomen; "zeggen wat je doet en doen wat je zegt"
- Complimenten geven.
- Vermijd vooringenomenheid; stel vragen als iets niet duidelijk is.
- Openheid; maak zaken bespreekbaar.
- Vertrouwelijkheid; houd vertrouwelijke informatie voor je en breng deze niet naar buiten.
- Foto-filmmateriaal mag alleen met schriftelijke toestemming gemaakt en/of gebruikt worden.

Ongewenst gedrag:

Stichting Met je hart tolereert geen enkele vorm van ongewenst gedrag en misstanden, zowel niet tijdens activiteiten van Met je hart als daarbuiten.

Onder ongewenst gedrag vallen:

- Seksuele intimidatie
- Geweld of agressie
- Pesten of "mobbing"
- Stalking
- Belediging
- Discriminatie
- Bedreiging

Onder misstanden vallen:

- Machtsmisbruik
- Corruptie
- Nalatigheid
- Fraude, diefstal, verduistering
- Dubieuze giften of beloften
- Onverenigbare functies en bindingen
- Misbruik en manipulatie van informatie
- Verspilling van gelden en wanprestatie

Voor de definities van bovenstaande gedragingen en misstanden, zie bijlage 8.1 "Definities ongewenst gedrag, misstanden en klachten".

Onze gedragsregels en huisregels voor vrijwilligers zijn:

- Als vrijwilliger vertegenwoordig je en ben je het visitekaartje van stichting Met je hart.
- Als vrijwilliger heb je contact met een doelgroep in een kwetsbare situatie; pas daarom jouw omgangsvorm aan die van de ouderen aan. Persoonlijke informatie over de ouderen behandel je vertrouwelijk.
- Indien je afwijkingen van de normen en waarden van ons integriteitsbeleid of strafbare feiten opmerkt, dan vragen we je dit te melden volgens de meldprocedure.
- Iedereen weet graag waar hij/zij aan toe is. Geef bij de ouderen duidelijk aan wanneer en waarom je komt, wat je gaat doen en hoe lang het duurt.
- In je contact met de ouderen ben je terughoudend over je eigen achtergrond en met het verstrekken van je privégegevens aan de ouderen. Dat kan namelijk belastend zijn voor hen. Het draait in onze ontmoetingen primair om het welzijn van de ouderen.
- Jouw contact is voor de ouderen van grote waarde. Probeer de middenweg te vinden tussen betrokkenheid (de vriend) en afstand (de professional). Een oudere is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar thuissituatie. Je verleent geen zorg, maar je mag eventueel wel signaleren richting (thuis)zorg en/of huisarts.
- Normen, waarden, persoonlijke gewoontes (roken, eten, drinken, hygiëne) en religieuze overtuigingen kunnen verschillen. Dat vraagt om wederzijds respect. Als het verschil in opvatting voor jou niet acceptabel is en het je inzet voor de ouderen kan beïnvloeden, meld je dit aan de teamcoördinator zodat je samen naar een oplossing kan zoeken.
- Je mag geen geld pinnen voor de ouderen en je mag ook geen andere financiële transacties ten behoeve van de ouderen doen. Je leent geen geld uit en neemt ook geen bezittingen van de ouderen in bewaring.
- Als vrijwilliger mag je nooit voor, namens of in opdracht van de ouderen een handtekening plaatsen op documenten. Dit om het risico op misverstanden of onduidelijkheid met betrekking tot aansprakelijkheid te voorkomen.

- Je mag nooit (medische) beslissingen voor de ouderen nemen. Wel mag je eventueel de ouderen aansporen tot bezoek aan huisarts of specialist of de betreffende thuiszorg een signaal geven. Inzake euthanasie mag je als vrijwilliger nooit actief of passief betrokken zijn, een mening ventileren of er over afstemmen.
- Je gebruikt geen drugs. Alcohol gebruik je niet meer dan wettelijk toegestaan en je nuttigt helemaal géén alcohol als je een chauffeursfunctie hebt. Volg de bijsluiter als er sprake is van medicijngebruik dat het reactievermogen beïnvloedt. Bij twijfel overleg je met je arts.
- Vrijwilligerswerk is onbetaald en onbetaalbaar. Neem geen betaling of cadeaus van de oudere aan voor de ondersteuning die je hebt geboden. Incidenteel is het, wanneer een oudere er op aandringt, toegestaan een kleine attentie van maximaal €10,- in ontvangst te nemen (bijvoorbeeld voor je verjaardag). Wanneer een oudere je persé een attentie aan wil bieden van boven de €10,-, overleg je eerst met de directeur.
- Mocht een oudere voornemens zijn je op te nemen als begunstigde in zijn / haar testament, dan ben je verplicht dit te melden aan de directeur.
- Als vrijwilliger werk je soms alleen en neem jezelf beslissingen. Je kunt altijd een beroep doen op de lokale teamcoördinator voor ondersteuning. De teamcoördinator kan altijd een beroep doen op de landelijke projectcoördinator teams.
- Je verwijst politie, justitie en de media altijd direct door naar de teamcoördinator, directeur of het bestuur van stichting Met je hart.
- Als vrijwilliger mag je nooit persoonsgegevens uit het CRM verstrekken of gebruiken voor andere doeleinden dan het werk voor stichting Met je hart.
- Mocht je als vrijwilliger in het verleden betrokken zijn geweest bij strafbare zaken die vermeld staan in je persoonlijke uittreksel justitiële documentatie (ook wel "strafblad" genoemd), dan geldt hiervoor een meldplicht aan de directeur van Met je hart, vóórdat je officieel start als vrijwilliger. De directeur en/of het bestuur heeft het recht om je vanwege het strafblad niet toe te laten als vrijwilliger.
- Mocht je als vrijwilliger niet aan deze gedragsregels en huisregels houden, dan heeft de directeur en/of het bestuur het recht om de vrijwilligersovereenkomst te beëindigen.

We vragen je in elk geval contact op te nemen met de lokale teamcoördinator in de volgende situaties:

- als een oudere langdurig wordt opgenomen in het ziekenhuis;
- als een oudere gaat verhuizen;
- als je je zorgen maakt over de geestelijke of lichamelijke gezondheid van een oudere;
- als er een conflict dreigt tussen jou en een oudere of als voor jou duidelijk wordt, dat het niet zo goed klikt tussen jullie beiden als je eerder had gedacht;
- als een oudere je vraagt andere werkzaamheden uit te voeren dan is afgesproken;
- als je het gevoel hebt in je eentje verantwoordelijk te zijn voor het welzijn van een oudere en dat te zwaar op je schouders rust (bijv. wanneer een oudere geen directe familie heeft);
- als jouw inzet niet meer voelt als 'vrijwillig';
- als je zelf vragen hebt over jouw inzet voor stichting Met je hart;
- als je je niet meer prettig voelt binnen stichting Met je hart;
- als je overweegt te stoppen als vrijwilliger.

### 3. Verantwoordelijkheid voor het integriteitsbeleid en de uitvoering ervan.

Zorgen voor een veilige, integere organisatie, dat doen we met elkaar. **Iedereen** die betrokken is bij Met je hart wordt geacht zich te gedragen en te handelen volgens het Met je hart - integriteitsbeleid. Daarnaast zijn er een aantal specifieke rollen en taken op het gebied van integriteit binnen de stichting:

| Functie                     | Taken en verantwoordelijkheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Directeur                   | Eindverantwoordelijk voor het integriteitsbeleid en de uitvoering ervan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bestuur                     | Het bestuur ziet toe op een correcte uitvoering en naleving van het integriteitsbeleid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Vertrouwenspersoon          | Bij de vertrouwenspersoon (VP) kunnen medewerkers en vrijwilligers terecht als zij te maken hebben met gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren. Met de VP kan gespard worden en samen gekeken worden naar vervolgstappen. Zie de toelichting over de VP ( <i>link naar tekst over VP</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Integriteitscoördinator     | De integriteitscoördinator heeft o.a. de volgende taken: <ul style="list-style-type: none"><li>• Jaarplanning integriteit maken en opvolgen.</li><li>• Zorgen dat procedures en documenten m.b.t. integriteit actueel gehouden worden.</li><li>• Toezien op juiste uitvoering van het integriteitsbeleid.</li><li>• Organiseren en uitvoeren van het moreel beraad met het team kantoor en het bestuur.</li><li>• Verantwoordelijk voor communicatie met en indien nodig trainen van de teamcoördinatoren van de lokale teams.</li><li>• Behandelen van officiële meldingen ongewenst gedrag, misstanden en overige klachten.</li><li>• Contactpersoon voor de VP.</li><li>• Alle overige voortkomende taken op het gebied van integriteit.</li></ul> |
| Projectcoördinatoren teams. | Aanspreekpunt voor de teamcoördinatoren van de lokale teams.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Teamcoördinatoren           | Aanspreekpunt voor alle vrijwilligers van zijn/haar lokale team.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### 4. Externe vertrouwenspersoon (VP)

We zetten ons maximaal in om te voorkómen dat er afgeweken wordt van onze normen en waarden inzake integriteit.

Mocht een medewerker of vrijwilliger onverhoopt tóch aanlopen tegen een kwestie van ongewenste omgangsvormen en/of misstanden en daarbij niet de veiligheid voelen om dit met betrokken collega's, coördinatoren of leidinggevenden te bespreken, dan biedt Met je hart de mogelijkheid om terecht te kunnen bij een externe vertrouwenspersoon.

Hiervoor werken we samen met Werk in Vertrouwen ([werkinvertrouwen.nl](http://werkinvertrouwen.nl)). Klaartje Thierry en Milou van Wensen zijn onze externe vertrouwenspersonen. Zij zijn bereikbaar via:

Klaartje Thierry: 06-36463811 [klaartje@werkinvertrouwen.nl](mailto:klaartje@werkinvertrouwen.nl)  
Milou van Wensen: 06-14356694 [Milou@werkinvertrouwen.nl](mailto:Milou@werkinvertrouwen.nl)

Globaal zijn de taken van de vertrouwenspersoon:

- Eerste opvang bij ongewenste gedrag of melding misstand
- Gevraagd en ongevraagd advies
- Voorlichting
- Oplossing in informele sfeer (helpen de dialoog op te zoeken)
- Informeren over de meldprocedure
- Begeleiden van de melding
- Doorverwijzen

Stichting Met je hart handelt graag preventief en roept daarmee ook actief op dat wanneer men twijfelt of een onderwerp iets is om met de vertrouwenspersoon op te nemen, maar hier wel nadrukkelijk mee rondloopt en niemand heeft om dit mee te bespreken, dit wel op te nemen met een van de vertrouwenspersonen. De inzet van de vertrouwenspersoon kan hiermee de-escalerend en preventief werken.

De vertrouwenspersonen gaan vertrouwelijk om met de informatie die zij krijgen, hebben geheimhoudingsplicht, zetten de mens centraal en helpen de betreffende persoon de oplossing te vinden die voor hem/haar goed is in relatie tot de stichting. Zij handelen hierbij volgens de beroepscode van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV).

## 5. Meldprocedure

Bij Met je hart streven we naar een veilige en open cultuur, waarin we eventuele problemen met elkaar bespreken, elkaar helpen en samen zoeken naar oplossingen. Voor situaties waarin die veiligheid of openheid onverhoopt niet gevoeld wordt, hebben we een meldprocedure.

We onderscheiden 3 soorten meldprocedures:

5A Melding misstanden

5B Melding ongewenst gedrag

5C Melding overige klachten.

### 5A. Melding misstanden (zie pagina 3 voor uitleg over wat er onder een misstand valt)

Het uitgangspunt is dat een misstand besproken wordt met de eerstvolgende "in lijn". Mocht de vrijwilliger of medewerker zich daarbij niet veilig of prettig voelen, dan kan doorgeschakeld worden naar de volgende persoon in lijn. De melder kan de vertrouwenspersoon vragen om te sparren, voor advies of voor begeleiding. Het is zinvol dat de melder met de vertrouwenspersoon nagaat of het echt om een redelijk vermoeden van een misstand gaat.

Bij misstanden kan een schriftelijke melding gemaakt worden via mail naar de integriteitscoördinator ([integriteit@metjehart.nl](mailto:integriteit@metjehart.nl)). De integriteitscoördinator zal de melding behandelen, waarbij in eerste instantie door de integriteitscommissie zal worden beoordeeld of de melding ontvankelijk is. De integriteitscommissie wordt samengesteld op basis van de inhoud van de melding, waarbij naast een bestuurslid en een lid van het landelijk team, een onafhankelijke persoon zitting neemt.

Wanneer de melding ontvankelijk is, onderzoekt de integriteitscommissie of de in de melding genoemde feiten aannemelijk zijn. Ze past hoor en wederhoor van melder en aangeklaagde toe en hoort eventuele getuigen en derden.

Als de integriteitscommissie de melding gegrond acht, adviseert ze de directie over het eventueel nemen van (rechtspositionele) maatregelen tegen de beklaagde en/of geeft aanwijzingen voor maatregelen die wij als Met je hart moeten nemen om uitvoering te geven aan goed werkgeverschap en/of zorgplicht. De directie zal het advies van de integriteitscommissie opvolgen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. In zo'n geval zullen wij uitdrukkelijk gemotiveerd verantwoording afleggen aan de integriteitscommissie, de melder en de aangeklaagde.

De integriteitscommissie verleent nazorg. Ze vraagt na of advies en aanbevelingen effectief waren. Ze beschermt de melder de aangeklaagde en eventuele getuigen. Ze adviseert de directie gevraagd en ongevraagd.

Tijdslijn meldingen misstanden:

- De melding moet binnen 1 maand na het incident /de incidenten waarop de melding betrekking heeft, worden ingediend, om in behandeling te worden genomen.
- Meldingen worden binnen 1 week in behandeling genomen.
- Iedereen die een melding indient, ontvangt een reactie.
- Meldingen worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- Als de persoon die een melding heeft ingediend, niet tevreden is met de wijze waarop de melding door Met je hart is afgehandeld, kan hij/zij de kwestie voorleggen aan het bestuur van de stichting. Het bestuur reageert hier binnen 10 werkdagen op.

Conform de Wet Bescherming Klokkenluiders kan bij een vermoeden van misstanden, waarbij een maatschappelijk belang in het geding is, een externe melding gemaakt worden. De vertrouwenspersoon kan gevraagd worden te helpen bij het indienen van deze melding. Voor de procedure van deze meldingen verwijzen we naar <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl>

#### 5B. Melding ongewenst gedrag. (zie pagina 3 voor uitleg over wat er onder ongewenst gedrag valt)

Het uitgangspunt is dat een kwestie van ongewenst gedrag besproken wordt met de eerstvolgende "in lijn". Mocht de vrijwilliger zich daarbij niet veilig of prettig voelen, dan kan doorgeschakeld worden naar de volgende persoon in lijn. Indien gewenst kan ook direct contact opgenomen worden met de VP.



Voor de medewerkers van het landelijke team geldt dat de directeur het eerste aanspreekpunt is en dat daarna indien gewenst de externe VP ingeschakeld kan worden. Direct de externe VP inschakelen kan natuurlijk ook.

Wanneer er overgegaan wordt tot het indienen van een officiële melding ongewenst gedrag, dan geldt hiervoor de volgende procedure:

Een melding van ongewenst gedrag moet worden ingediend bij de integriteitscoördinator, via mail ([integriteit@metjehart.nl](mailto:integriteit@metjehart.nl)).

Een melding bevat:

- De datum en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft/hebben afgespeeld;
- Naam, adres, functie en afdeling melder;
- Concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging(en). Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, verslagen van gesprekken, enzovoorts;
- De plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft/hebben afgespeeld;
- De impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
- Welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
- Naam, functie, team van de aangeklaagde(n);
- Dagtekening en handtekening van de indiener.

De integriteitscoördinator zal de melding behandelen, waarbij in eerste instantie door de integriteitscommissie zal worden beoordeeld of de melding ontvankelijk is. De integriteitscommissie wordt samengesteld op basis van de inhoud van de melding, waarbij naast een bestuurslid en een lid van het landelijk team, een onafhankelijke persoon zitting neemt.

Wanneer de melding ontvankelijk is, onderzoekt de integriteitscommissie of de in de melding genoemde feiten aannemelijk zijn. Ze doet hoor en wederhoor van melder en aangeklaagde en hoort eventuele getuigen en derden.

Als de integriteitscommissie de melding gegrond acht, adviseert ze de directie over het eventueel nemen van (rechtspositionele) maatregelen tegen de beklagde en/of geeft aanwijzingen voor maatregelen die wij als directie moeten nemen om uitvoering te geven aan goed werkgeverschap en/of zorgplicht. De directie zal het advies van de integriteitscommissie opvolgen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. In zo'n geval zullen wij uitdrukkelijk gemotiveerd verantwoording afleggen aan de k integriteitscommissie, de melder en de aangeklaagde.

De integriteitscommissie verleent nazorg. Ze vraagt na of advies en aanbevelingen effectief waren. Ze beschermt de melder, de aangeklaagde en eventuele getuigen. Ze adviseert het directie gevraagd en ongevraagd.

Tijdslijn melding ongewenst gedrag:

De integriteitscommissie zal binnen 3 maanden na het sturen van de ontvangstbevestiging van de melding, komen tot een oordeel.

### 5C. Melding overige klachten

Deze klachtenprocedure is opgesteld door Met je hart en is bedoeld voor alle ouderen en hun familieleden, vrijwilligers, zorgpartners, restauranthouders, ambassadeurs, leveranciers, donateurs en alle overige betrokkenen van de stichting. De procedure beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en de manier waarop klachten behandeld worden.

Wat is een klacht? Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van stichting Met je hart. Het is nadrukkelijk géén melding over ongewenst gedrag of over een misstand; daarvoor geldt voor de vrijwilligers en de medewerkers de meldprocedure ongewenst gedrag en misstanden. (link naar tekst meldprocedure).

#### Klachtenprocedure stap voor stap

- Klachten kunnen gemeld worden via email-adres [info@metjehart.nl](mailto:info@metjehart.nl)
- De klacht moet binnen 1 maand na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend, om in behandeling te worden genomen.
- Klachten worden binnen 1 week in behandeling genomen.
- Iedereen die een klacht indient, ontvangt een reactie.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- Als de persoon die een klacht heeft ingediend, niet tevreden is met de wijze waarop de klacht door Met je hart is afgehandeld, kan hij/zij de kwestie voorleggen aan het bestuur van de stichting. Het bestuur reageert binnen 10 dagen op de klacht.

#### Meldprocedure voor ouderen:

Wanneer ouderen een melding met betrekking tot ongewenst gedrag, misstanden of overige klachten willen maken, dan kunnen zij hiervoor terecht bij de teamcoördinator van het lokale Met je hart team. Wanneer een oudere zich daarbij niet prettig voelt, dan kan telefonisch contact opgenomen worden met de landelijke projectcoördinator teams. Bij alle ouderen ligt een fysieke kaart, waarop o.a. de meldprocedure, de klachtenprocedure en informatie over AVG beschreven staat.

## 6. Uitvoering integriteitsbeleid

Met je hart zet zich optimaal in om situaties van ongewenst gedrag of misstanden te voorkomen. Daarom wordt het onderwerp integriteit op diverse plekken in de organisatie, op meerdere momenten per jaar besproken. Onderstaande opsomming geeft een beeld van activiteiten die uitgevoerd worden om het thema "integriteit" bij alle betrokkenen levendig te houden.

| Activiteit                                                                                                | Wie           | Frequentie   | Opmerkingen                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------------------------------------|
| Moreel beraad: integriteitsbeleid incl. casuïstiek bespreken met team kantoor                             | IC            | 2 x per jaar | IC = integriteitscoördinator                |
| Integriteitsbeleid bespreken met teamcoördinatoren van lokale teams                                       | VP en IC      | 1 x per jaar | VP = vertrouwenspersoon                     |
| Integriteitsbeleid bespreken in overleg bestuur en team kantoor                                           | VP en IC      | 1 x per jaar |                                             |
| Integriteitsbeleid bespreken met elke nieuwe vrijwilliger                                                 | KTL           | doorlopend   | KTL = kernteamlid van lokaal team           |
| Integriteitsbeleid publiceren op intern community-platform en updates plaatsen                            | IC            | doorlopend   |                                             |
| Aan alle ouderen wordt een fysieke kaart overhandigd / gestuurd met uitleg over de meld/klachtenprocedure | IC            | doorlopend   | Huidige ouderen en bij nieuwe aanmeldingen  |
| Het integriteitsbeleid wordt altijd besproken bij de opstart van een nieuw lokaal team                    | PCT           | doorlopend   | PCT = (landelijke) projectcoördinator teams |
| Een rapportage over integriteits-meldingen wordt opgenomen in het jaarverslag                             | VP            | 1 x per jaar |                                             |
| Overleg over voortgang en verbeterpotentieel integriteitsbeleid met VP (los van eventuele casussen)       | VP, dir en IC | 2 x per jaar | Dir = directeur                             |

## 7. Bijlage: Definities ongewenst gedrag, misstanden en klachten

### Seksuele intimidatie

Iedere vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk als onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren. Bij seksuele intimidatie hoeft het niet altijd om fysiek contact te gaan. Ook opmerkingen en gebaren kunnen vervelend of bedreigend overkomen. Het gaat dus niet per se om de intentie van de dader, maar veel meer om de ervaring van de ontvanger. Seksuele intimidatie is een breed begrip. Dubbelzinnige grapjes (verbaal), langdurig staren (non-verbaal), aanrakingen (fysiek), verleidelijke of seksueel getinte berichten via social media en doorgestuurde mails of foto's kunnen als intimiderend worden ervaren. Ook ondubbelzinnige, zelfs strafbare vormen van seksueel misbruik, zoals aanranding en verkrachting, vallen natuurlijk onder seksuele intimidatie.

### Geweld of agressie

Alle vormen van ongewenst gedrag waardoor mensen zich onveilig of bedreigd voelen of waarvan zij slachtoffer zijn. Acties die fysieke dan wel psychische verwonding of schade veroorzaken, of bedoeld zijn om die te veroorzaken. Geweld is fysieke agressie. Agressie kan zowel fysiek als psychisch zijn. Ook kleine incidenten, zoals pesten, kunnen vallen onder agressie. Agressie kan dus allerlei verschijningsvormen hebben: (non)verbaal, fysiek, met een dreigvoorwerp, indirect en verborgen.

### Pesten en mobbing

Pesterijen zijn handelingen waarmee iemand psychisch of fysiek lastiggevallen, bedreigd of aangevallen wordt. Pesten kan op verschillende manieren: via het uiten van woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en schriftelijk, maar ook door iemand buiten te sluiten.

Het woord mobbing komt voort uit "the Mob", de maffia die Amerikaanse bareigenaars lastigviel. Mobbing gaat verder dan pesten. Bij mobbing wordt een persoon systematisch gepest en afgeschilderd als het "zwarte schaap" in bijvoorbeeld een werkomgeving. Mobbing is vernederend, intimiderend en bedreigend gedrag, gericht op uitsluiting van een bepaald lid van de groep. Mobbing vertoont een typisch patroon waardoor het zich onderscheidt van andere vormen van geweld en conflicten. Terwijl de term pesterijen iets zegt over handelingen, wordt met mobbing vooral het proces bedoeld. Mensen kunnen elkaar wederzijds kapot pesten, maar bij mobbing delft één van de partijen het onderspit en dat niet alleen door toedoen van de pestkop. Ook de houding en gedrag van andere betrokkenen spelen daarbij een grote rol.

### Stalking

Stalking is iemand bewust stelselmatig lastigvallen en/of hinderlijk volgen met als resultaat dat die persoon zich niet meer veilig voelt. Voorbeelden van stalking zijn het achtervolgen van iemand of dreigen met geweld. Ongewenste telefoontjes en

berichten sturen of op naam van iemand anders dingen bestellen is ook stalking. Stalking kan thuis voorkomen of in het openbaar plaatsvinden. Stalking vindt steeds vaker online plaats.

#### Belediging

Belediging is het opzettelijk aantasten van iemands eer of goede naam. Beledigen kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden, maar ook door bijvoorbeeld afbeeldingen.

#### Discriminatie

Het anders behandelen van (een groep) mensen op basis van geslacht, afkomst, ras, geboorteland, geloof, politieke of religieuze overtuigingen, sociale gewoonten, sekse, seksuele voorkeur, taal, handicap, leeftijd, enzovoort. Discriminatie staat het grondbeginsel dat zegt dat alle mensen gelijk zijn, in de weg. Discriminatie is een uiting van onverdraagzaamheid en is het in daden omzetten van vooroordelen. Het gevolg is dat er onterecht onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende groepen mensen in hoe ze worden behandeld, en wat hun rechten en hun plichten zijn. In de grondwet is al bepaald dat discriminatie verboden is.

#### Bedreiging

Bedreiging is het dreigen met negatieve gevolgen, zoals de dood of fysiek of geestelijk geweld, gericht op een persoon of zijn/haar naasten of eigendommen. Dreigen kan ook gepaard gaan met chantage. Dreigen kan met woorden of door daadwerkelijk gebruiken van fysiek geweld. Het doel van de bedreiging is het beïnvloeden van iemands gedrag door het aanjagen van angst.

Misstanden (zie pagina 3 voor vormen van misstanden)

Ingevolge de Wet Bescherming Klokkenluiders is er sprake van een misstand\*\*, indien:

1. Het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden die voortvloeien uit de kennis die de werknemer/vrijwilliger bij zijn werkgever/organisatie heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de werknemer/vrijwilliger heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie en waarbij tevens:

2. Het maatschappelijk belang in het geding is bij:

- de schending van een wettelijk voorschrift, waaronder een (dreigend) strafbaar feit;
- een gevaar voor de volksgezondheid;
- een gevaar voor de veiligheid van personen;
- een gevaar voor de aantasting van het milieu,
- een gevaar voor het goed functioneren van de organisatie als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

Omdat de wetgever niet precies aangeeft wanneer het maatschappelijk belang in het geding is, wordt door het Huis voor Klokkenluiders voorgesteld om ook de hieronder staande situaties op te nemen:

- een schending van andere regels dan een wettelijk voorschrift;
- een verspilling van overheidsgeld;
- het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over de hierboven genoemde feiten.

**\*\*** Niet alle situaties die in de Wet Bescherming Klokkenluiders genoemd worden als misstand, zijn van toepassing op Met je hart.