

## **Integriteitsbeleid en gedragscode Familiehuis Daniel den Hoed**

Het integriteitsbeleid gaat over de normen van de Stichting Familiehuis Daniel den Hoed ten aanzien van het integer handelen binnen de organisatie en in de verhouding tot alle andere betrokken partijen. Het integriteitsbeleid bouwt voort op reeds bestaande principes zoals gedragsregels. Het is een 'levend document' dat al naar gelang de ontwikkelingen en inzichten die het Familiehuis doormaakt wordt aangepast. Integriteit gaat over gedrag, niet over procedures en het vastleggen van incidenten. De functie moet zijn: een werkende, levende en lerende cultuur waar integriteit besproken kan en mag worden en integer handelen voorop staat.

### Doel integriteitsbeleid

Het Familiehuis Daniel den Hoed is er op gericht misstanden en schendingen zoveel mogelijk te voorkomen. Tegelijkertijd wordt serieus omgegaan met vermoedens van misstanden en schendingen in het geval deze zich voordoen. Het integriteitsbeleid biedt partijen, betrokken bij het Familiehuis, de mogelijkheid om vermoedens van misstanden en schendingen te melden. Het doel van het beleid is tevens om meldingen zorgvuldig af te handelen en repressieve en/of preventieve maatregelen te nemen (als gevolg van een melding).

### Definities

1. Familiehuis: Stichting Familiehuis Daniel den Hoed, gevestigd te Rotterdam.
2. Medewerker: degene die is aangesteld als medewerker van het Familiehuis, dan wel degene die als stagiaire of als ingehuurde kracht werkzaamheden verricht voor het Familiehuis.
3. Vrijwilliger: degene die vrijwillig werkzaamheden voor het Familiehuis verricht en deel uitmaakt van het vrijwilligersbestand.
4. Gast: degene die geregistreerd is al logeergast in het Familiehuis.
5. Melder: degene die een formele melding doet van een (vermoeden van) een schending.
6. Vertrouwenspersoon: vrijwilliger die is aangewezen als vertrouwenspersoon voor collega-vrijwilligers om als zodanig voor het Familiehuis te fungeren.
7. Bestuur: het bestuur houdt toezicht op het beleid van het Familiehuis en uitvoering daarvan.

### Veilig melden

Het integriteitsbeleid is bedoeld voor situaties waarin het onderling uitspreken van een probleem geen oplossing biedt voor een situatie met grote financiële, persoonlijke en imago's. Melders die handelen overeenkomstig dit beleid, kunnen hun melding doen zonder dat zij daarmee hun arbeidsrechtelijke positie of positie als vrijwilliger in gevaar brengen. Maatregelen tegen melders die een oprechte melding doen, zijn een ernstige schending van het integriteitssysteem. Passende acties worden dan ondernomen om de positie van de melder te beschermen, degenen die verantwoordelijk zijn voor de tegenmaatregelen worden mogelijk gestraft.

Daarnaast kent het Familiehuis een klachtenprocedure specifiek voor logeergasten. Deze kunnen opmerkingen of klachten kenbaar maken op mondelinge, schriftelijke of telefonische wijze. De klachtenprocedure staat vermeld op de website van het Familiehuis.

## 1. Verantwoordelijkheid

De directeur is verantwoordelijk voor het opstellen en (laten) naleven van het integriteitsbeleid. Het integriteitsbeleid wordt vastgesteld door het bestuur.

## 2. Schendingen

Binnen het integriteitssysteem wordt onderscheid gemaakt tussen vier soorten schendingen:

- ✦ Machtsmisbruik: corruptie, chantage, belangenverstrengeling, lekken van vertrouwelijke informatie, verwijtbare nalatigheid
- ✦ Financieel: fraude, diefstal, misbruik van ter beschikking gestelde goederen of diensten, verwijtbare verspilling
- ✦ Interpersoonlijk: discriminatie, intimidatie, pesten, ongewenste intimiteit, geweld, vernedering, seksuele intimidatie, seksueel geweld
- ✦ Professioneel: verwijtbare nalatigheid

Indien (vermoedelijk) sprake is van één of meer van bovengenoemde schendingen, zijn personen die op enige wijze betrokken zijn bij het Familiehuis (medewerkers, vrijwilligers en/of betrokken partijen) gerechtigd een melding te doen bij het Familiehuis van een (vermoedelijke) schending.

## 3. Gedragscode Familiehuis

### **Missie Familiehuis**

Het Familiehuis biedt een verblijf dichtbij het ziekenhuis aan familieleden van kankerpatiënten die worden behandeld in het Erasmus MC. Ook poliklinische kankerpatiënten zijn in het Familiehuis Daniel den Hoed van harte welkom. Het Familiehuis biedt een warme huiselijke omgeving waar mensen tot rust kunnen komen in een emotioneel zware tijd van ziekte en behandeling.

Onderstaande gedragsregels dienen als richtlijn voor het bestuur, medewerkers en vrijwilligers van het Familiehuis. In het Handboek voor Vrijwilligers dat voor iedere vrijwilliger beschikbaar is, worden deze gedragsregels uitgebreider toegelicht.

### **1 Onze norm: gastvrijheid en dienstverlening**

In het Familiehuis streven we ernaar:

- de gast in een kwetsbare periode zoveel mogelijk te ont-zorgen
- een gastvrij en aangenaam verblijf voor onze gasten te faciliteren door uitvoeren van huishoudelijke taken, administratieve handelingen en bieden van ondersteuning.

## **2 Onze kernwaarden: respect/gelijkheid/eerlijkheid**

Wij behandelen iedereen met respect en als gelijke. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond ook, is niet toegestaan.

Ook elke vorm van seksuele intimidatie, seksuele toenadering richting medewerkers, vrijwilligers, gasten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in het Familiehuis dat als ongewenst wordt ervaren, is niet toelaatbaar.

We respecteren emoties van een gast en helpen elkaar door op een opbouwende manier te wijzen op gemaakte vergissingen of fouten. Wij doen dit laatste niet in het bijzijn van collega's of gasten.

## **3 Efficiency/transparantie**

Onze donateurs mogen erop vertrouwen dat donaties aan het Familiehuis goed worden besteed ten behoeve van de doelstelling met als uitgangspunt dat verblijf in het Familiehuis voor iedereen dat dat nodig heeft, mogelijk moet zijn. Daarom organiseren wij ons werk tegen een zo gunstig mogelijke prijs-kwaliteit verhouding. Wij leggen verantwoording af over de bestede giften, zowel in persoonlijk contact met de donateurs als in het jaarverslag en via de website.

## **4 Discretie/nabijheid**

Wij verstrekken geen vertrouwelijke informatie over relaties zonder hun toestemming, tenzij dit moet van de wet, de rechter of de toezichthouder. Wij maken in ons werk geen misbruik van informatie. Vrijwilligers houden gepaste afstand, geven geen medische adviezen of prognoses aan gasten, en gaan discreet om met verstrekte vertrouwelijke informatie.

## **5 Begripvol/positief/betrokken**

Wij hebben begrip voor de stressvolle situatie waar gasten zich in bevinden. We zorgen goed voor elkaar en bespreken emoties waar gewenst. We zorgen met elkaar voor een prettige werksfeer en goede ontwikkeling van de organisatie en onze dienstverlening.

## **6 Wet- en regelgeving**

Wij houden ons aan de wet, reglementen, gedragsregels en instructies die voor ons werk bij het Familiehuis en voor de goede doelensector gelden.

## **4. Bevorderen integer gedrag**

Het Familiehuis hecht waarde aan het integer handelen van medewerkers, vrijwilligers en alle andere partijen die op enige wijze betrokken zijn. Integriteit is daarom altijd bespreekbaar. Om integer gedrag te bevorderen worden de volgende maatregelen genomen:

- Publicatie van het integriteitsbeleid op de website [www.familiehuis.nl](http://www.familiehuis.nl)
- Informeren van vrijwilligers over het integriteitsbeleid in het Handboek Vrijwilligers
- Rapporteren over schendingen in het jaarverslag

## **5. Meldpunt voor (vermoedelijke) schendingen**

Een meldpunt voor (vermoedelijke) schendingen moet vertrouwelijk en laagdrempelig zijn. Een melding van ongewenst gedrag kan bij het Familiehuis via een van de volgende meldpunten: een van de assistent-managers, een van de vrijwilligersvertrouwenspersonen, de directeur of het bestuur.

Belangrijk uitgangspunt is dat de melder te allen tijde wordt betrokken bij het vervolgproces na eerste contact met één van de meldpunten.

De melder kan verzoeken zijn identiteit niet bekend te maken. Hij kan dit verzoek te allen tijde herroepen. De anonimiteit van de melder is gewaarborgd, totdat op enig moment het meldpunt op grond van de wet verplicht wordt de naam te openbaren. In dat geval zal het meldpunt de melder hiervan onmiddellijk, en voordat openbaring van de naam van de melder plaats vindt, op de hoogte stellen.

Er zal onderscheid worden gemaakt tussen persoonlijke geschillen en geschillen die de organisatie betreffen. Persoonlijke kwesties worden vertrouwelijk behandeld en een terugkoppeling naar de organisatie is daarbij niet nodig. Kwesties die op de organisatie betrekking hebben kunnen desgewenst teruggekoppeld worden naar de organisatie, met vermelding van mogelijke oplossingen en de argumenten daarvoor.

### Meldingsproces

Hieronder wordt toegelicht hoe een medewerker, vrijwilliger en/of overige betrokkenen een (vermoeden van) een misstand of schending *kan* melden binnen het Familiehuis.

1. Melding bij één van de meldpunten: een van de assistent-managers, een van de vrijwilligersvertrouwenspersoon, de directeur of het bestuur.
2. Het meldpunt gaat in overleg met de melder of er daadwerkelijk een melding gedaan moet worden, adviseert de melder hierover en bespreekt wat mogelijke consequenties zijn.
3. Het indienen van een melding of het melden van een (vermeende) schending kan, naast een schriftelijke indiening, in eerste instantie ook mondeling plaatsvinden. Het indienen van een officiële melding gebeurt echter uiteindelijk altijd schriftelijk aan de directeur.
4. Een schriftelijke melding wordt door de melder ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en de functie van de melder;
  - b. de datum van de melding;
  - c. een omschrijving van de (vermeende) schending, onder vermelding van waar en wanneer het incident zich heeft afgespeeld dan wel een omschrijving van de (vermeende) schending en de mogelijke dader(s).
5. Het meldpunt legt de melding met de datum waarop deze ontvangen is, schriftelijk vast en laat die vastlegging voor akkoord tekenen door de melder, die daarvan een afschrift ontvangt. Ook zorgt het meldpunt dat de directeur onverwijld op de hoogte wordt gesteld van een gemeld vermoeden van een schending en van de datum waarop de melding ontvangen is, en dat de directeur een afschrift van de vastlegging ontvangt.
6. Indien de directeur zelf onderwerp is van een vermoeden van een misstand, kan de melding direct worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van het Familiehuis. De directeur wordt vervolgens door de voorzitter van het bestuur op de hoogte gebracht van de melding.
7. In het geval van een officiële schriftelijke melding stelt de directeur (of voorzitter van het bestuur) een onderzoek in. De directeur of de voorzitter van het bestuur kan besluiten tot inschakeling van een externe onderzoeker, indien zij:
  - a. van mening is dat binnen het Familiehuis de kennis en ervaring met betrekking tot het uitvoeren van een dergelijk onderzoek onvoldoende aanwezig is of

- b. de objectiviteit van het uitvoeren van het onderzoek hierbij is gebaat.
8. De melder ontvangt, gedurende het onderzoek, algemene informatie over de voortgang van het onderzoek (en de uitkomst) tenzij de melder daar geen prijs op stelt of dit nadelig is voor de melder of voor het onderzoek, of tenzij er andere gegronde redenen zijn om de melder niet te informeren. Als er andere gronden zijn om de melder niet te informeren, wordt de melder hierover schriftelijk geïnformeerd.
  9. De directeur en het eerste meldpunt bespreken de uitkomsten van het onderzoek en de directeur informeert indien nodig de voorzitter van het bestuur over de vervolgstappen. Indien de melding is gedaan aan de voorzitter van het bestuur, worden de uitkomsten van het onderzoek besproken binnen het bestuur. De voorzitter van het bestuur informeert de directeur over de uitkomsten en de vervolgstappen. Waar nodig wordt hulp geboden aan slachtoffer(s) en worden sancties en passende maatregelen genomen. Indien nodig kan dat leiden tot het ontzeggen van toegang tot het Familiehuis aan gasten of vrijwilligers of zelfs tot op non-actief stellen van medewerkers. Het kan zijn dat procedures dientengevolge worden aangescherpt om herhaling van ongewenst gedrag te voorkomen. Mocht dit het geval zijn, dan wordt daar in alle openheid over gecommuniceerd met medewerkers en vrijwilligers.
  10. Degene die het vermoeden van een schending meldt en degene(n) aan wie het vermoeden van een schending is gemeld, behandelen de melding altijd vertrouwelijk.

Indien er een klacht bestaat bij een medewerker, vrijwilliger of andere betrokken partij over de wijze waarop wordt omgegaan met de melding van een (vermoedelijke) schending, dan neemt hij/zij contact op met één van de andere meldpunten.

## 6. Ontvangen melding (vermoedelijk) grensoverschrijdend gedrag

Bij het ontvangen van een melding van (vermoedelijk) grensoverschrijdend gedrag, gaat de vertrouwenspersoon in overleg met de directeur (of voorzitter bestuur in geval het een melding over de directeur betreft), over het wel of niet overgaan tot formeel onderzoek door een externe partij. Hierbij wordt het proces gevolgd, waarbij eerst een vooronderzoek plaatsvindt (achter de schermen) om te bepalen of de melding onderzoek waardig is en vervolgens in gezamenlijkheid (directeur/voorzitter van het bestuur, vertrouwenspersoon, externe partij) wordt besloten of onderzoek wordt verricht.

Mocht, naar aanleiding van het resultaat van het onderzoek, worden besloten corrigerend te handelen en/of sancties in te stellen conform melding misstand, dan neemt de directeur of de voorzitter van het bestuur hiervoor het uiteindelijke besluit. Belangrijk is om hiertoe juridisch advies in te winnen en te richten op het bepalen van een proportionele en consistente maat conform melding misstand.

Voorop staat dat slachtoffer(s) zich veilig moeten voelen in het Familiehuis en waar nodig hulp en mentale bijstand ontvangen. Hierbij kan desgewenst en waar nodig externe hulp worden ingeschakeld, bijvoorbeeld medisch maatschappelijke hulp vanuit het Erasmus MC.

## 7. Publicatie in jaarverslag

In elk jaarverslag (vanaf 2020) worden de volgende zaken vermeld in relatie tot integriteit:



- Aantal meldingen/schendingen
- Aard van meldingen/schendingen
- Wijze van afhandeling van meldingen/schendingen
- Reflectie op eigen integriteitsbeleid

De directeur is verantwoordelijk voor het inventariseren, vaststellen en communiceren van deze informatie.

*Rotterdam, februari 2021*



Bijlage 1

<b>Taken en Verantwoordelijkheden</b>	<b>Voorzitter Bestuur</b>	<b>Directeur</b>	<b>Assistent-manager</b>	<b>Vertrouwenspersoon</b>	<b>Externe Partij *</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur of een van de assistent-managers op de hoogte stellen van een melding</li> <li>• Directeur of voorzitter van het bestuur op de hoogte stellen van een melding</li> <li>• Anonimiteit van de melder waarborgen in het meldingsproces</li> <li>• Monitoring proces: van melding tot eventuele sanctie</li> <li>• Fungeren als luisterend oor: aanspreekpunt en zorgdragen voor eerste opvang van mensen die getuige zijn van een (vermoeden van een) schending, hierover vragen hebben of ten aanzien hiervan dilemma's ervaren</li> <li>• Fungeren als adviseur: adviseren van de melder door al vragend de melding met de melder te ontrafelen. Ook adviseren over de wijze waarop de melder de melding binnen de organisatie aan de orde kan stellen. Daarbij kan in overleg met de melder worden besproken op welke wijze de vertrouwenspersoon behulpzaam kan zijn bij het aan de orde stellen van een (vermoeden van een) schending en het indienen van een formele melding</li> <li>• Monitoren en nazorg verlenen: het meldpunt verleent adequate nazorg aan de melder. Het meldpunt signaleert of de melder rechtstreeks naar aanleiding van de melding nadelige gevolgen ondervindt voor zijn functioneren binnen het Familiehuis</li> </ul>				X	
			X		
	X	X	X	X	
	X	X	X	X	
	X	X	X	X	
	X	X	X	X	
	X				
	X				
	X				
	X				
		X			
		X			
		X			
			X		
			X		



<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontvangen van een melding en inventariseren van oorzaken van de behoefte van melder om extern te melden</li><li>• Beoordelen en bespreken van alternatieven om het (vermoeden van een) schending direct dan wel indirect op te kunnen heffen of te doen opheffen</li><li>• Adviseren en begeleiden van de melder bij het aanklaarten van een (vermoeden van een) schending anders dan bij de directeur of het bestuur, bijvoorbeeld extern onderzoeksbureau.</li></ul> <p>*externe partij bijvoorbeeld Huis voor Klokkeluiders (<a href="http://www.huisvoorklokkeluiders.nl">www.huisvoorklokkeluiders.nl</a>)</p>					X
					X
					X