

Integriteitscode InteraktContour

Inleiding

De medewerkers van InteraktContour doen hun werk vanuit een expliciete maatschappelijke opdracht, voornamelijk gefinancierd vanuit algemene middelen en in intensieve samenwerking met de maatschappelijke omgeving. Het is dan ook van groot belang dat onze cliënten en onze stakeholders vertrouwen hebben in InteraktContour als organisatie en in de mensen die bij InteraktContour werken.

Deze integriteitscode geldt voor iedereen die optreedt namens InteraktContour. Dus niet alleen voor medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Toezicht, maar ook voor instanties die werken in opdracht van InteraktContour. Waar in dit document wordt gesproken over 'de medewerker' wordt dus tevens bedoeld op 'de representant' van InteraktContour.

In deze integriteitscode wil InteraktContour een aantal belangen veilig stellen: het belang van cliënten, het belang van medewerkers, het belang van InteraktContour en het belang van de samenleving. Op sommige punten wordt de code geformuleerd in de vorm van concrete regels; op veel andere punten in de vorm van algemene gedragslijnen. Hiervoor is bewust gekozen. De code heeft als doel dat medewerkers/representanten hun handelen binnen de specifieke context goed interpreteren, beoordelen en afwegen en dat ze hierin hun verantwoordelijkheid nemen.

Deze integriteitscode is niet in de eerste plaats bedoeld als wetboek met regels en sancties, want criteria en normen veranderen en ontwikkelen zich in de tijd. Met deze integriteitscode beoogt de werkgever een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog, zodat medewerkers in teams en binnen afdelingen met elkaar in gesprek gaan over de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties. Of medewerkers daarin dezelfde en de juiste afwegingen maken? Hoe zij ervoor zorgen dat ze niet alleen integer overkomen, maar ook integer zijn? Dit alles in de wetenschap dat de grens tussen 'goed gedrag' en 'fout gedrag' niet altijd even helder aan te geven is er per situatie kan verschillen.

Deze integriteitscode staat op de website; op deze manier kan iedereen er kennis van nemen. InteraktContour en haar medewerkers willen op de inhoud te allen tijde aanspreekbaar zijn. Iedereen die op één of andere manier met InteraktContour in contact komt, kan de code inzien op onze website.

Leveranciers en bedrijven die in opdracht van InteraktContour werkzaamheden uitvoeren, zullen door InteraktContour geïnformeerd worden. Zij worden geacht van de inhoud op de hoogte te zijn en weten dus aan welke specifieke afspraken en gedragsregels InteraktContour hen zal houden. Bij het verstrekken van opdrachten wordt hier specifiek naar verwezen. InteraktContour vindt het belangrijk dat alle betrokken partijen instemmen met de inhoud van deze code.

Hieronder volgen een aantal thema's die van belang zijn wanneer het binnen InteraktContour over gedrag en integriteit gaat.

Algemeen

InteraktContour wil integer, eerlijk, duidelijk zijn. Als medewerker ben je het gezicht van InteraktContour naar de buitenwereld. Handel integer en eerlijk, en bedenk in elke situatie wat op dat moment de beste manier van handelen is om te voorkomen dat dit beeld geschaad wordt. Wees transparant en open naar de direct leidinggevende en collega's. In bijzondere situaties kan gebruik worden gemaakt van de Klokkeluidersregeling (zie DBS). Transparantie en openheid tegenover de direct leidinggevende en collega's zijn daarbij sleutelwoorden. De leidinggevende heeft hierin een voorbeeldrol.

Medewerkers van InteraktContour doen zaken met anderen - en met elkaar - op basis van eerlijkheid, vertrouwen en duidelijke afspraken. InteraktContour houdt zich aan haar woord. Als een afspraak toch op belemmeringen stuit, dan wordt dit uitgelegd.

Omgang van medewerkers met cliënten:

- Cliënten worden altijd met respect behandeld, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit, politieke overtuiging of hun gedragingen. Hierin passen geen verbale en non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter.
- De medewerker gaat zorgvuldig, vertrouwelijk en respectvol om met cliëntinformatie. De privacy van cliënten wordt gerespecteerd, informatie wordt deugdelijk opgeslagen en van de beschikbare kennis wordt geen oneigenlijk gebruik gemaakt. De medewerker neemt alleen kennis van cliëntinformatie indien dit voor de dienstverlening aan de cliënt noodzakelijk is. Uitzondering vormt functioneel overleg met collega's en leidinggevendenden.
- De medewerker handelt conform de gedragsregels die gelden voor de eigen beroepsgroep en conform de eigen beroepscode.

- De medewerker handelt conform de regels en de afspraken die binnen InteraktContour van kracht zijn.
- Professioneel handelen uit zich in het professioneel hanteren van een juiste balans tussen afstand en nabijheid. De relatie met de cliënt is te allen tijde professioneel en heeft niet de vorm van een persoonlijke relatie. De medewerker gaat geen persoonlijke (online)relatie aan met een cliënt.
- De medewerker toont geen agressief gedrag richting een cliënt. Fysiek ingrijpen is slechts dan toegestaan in het kader van conflictinterventie, waarbij zonder fysiek ingrijpen een bedreigende en dus onveilige situatie ontstaat richting de medewerker, de omgeving en/of de cliënt zelf.
- Van cliënten wordt geen geld, geschenken of anderszins geaccepteerd.
- Een cliënt kan verliefd worden op een medewerker. Ook kan het gebeuren dat een medewerker verliefd wordt op een cliënt. In beide gevallen meldt en bespreekt de medewerker dit direct met zijn leidinggevende/manager en wordt een passende oplossing gezocht.
- Van de medewerker wordt verwacht dat hij zijn werk adequaat en met aandacht uitvoert. Hij gebruikt kort voorafgaand aan het ingaan van een dienst geen alcohol en drugs en werkt niet onder invloed van alcohol en drugs.
- Een medewerker van InteraktContour presenteert zich in gedrag, kleding en handelen zodanig dat het recht doet aan het uitgangspunt van respectvolle benadering (zie ook omgang met collega's).

Omgang met collega's

InteraktContour wil een prettig en veilig werkklimaat bieden. Daarbij hoort dat medewerkers elkaar collegiaal en met respect behandelen. (H)erken elkaars grenzen en kijk kritisch naar je eigen gedrag:

- Discriminatie, agressie, pesten, roddelen en (seksuele) intimidatie passen niet in een respectvolle omgang waar InteraktContour voor staat. Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden, vrijwilligers) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Hieronder valt ook digitaal pesten. Onder intimidatie valt nadrukkelijk ook seksuele intimidatie of grensoverschrijdend seksueel gedrag. Grensoverschrijdend seksueel gedrag is te omschrijven als: elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, zonder wederzijdse toestemming, vrijwilligheid, gelijkwaardigheid en/of niet passend bij leeftijd of ontwikkeling, situatie, cultuur of zelfrespect. Degene die het

ondergaat, ervaart het gedrag als ongewenst of gedwongen. Dergelijk gedrag wordt dan ook niet getolereerd.

- Medewerkers verhouden zich als werknemer/collega's ten opzichte van elkaar. Dit biedt garanties om een open werksfeer te bevorderen. Als een relatie tussen twee collega's die werkzaam zijn op dezelfde locatie/afdeling zich ontwikkelt van een werkrelatie tot een liefdesrelatie wordt dit gemeld bij de direct leidinggevende. Uitgangspunt hierbij is dat een liefdesrelatie binnen een werkrelatie ongewenst is en dat dit de professionaliteit van de werkrelatie schade kan toebrengen. Wanneer hiervan sprake is zal per situatie een passende oplossing gezocht worden zoals overplaatsing of afscheid.
- InteraktContour wil voorkomen dat er binnen een locatie/afdeling medewerkers werkzaam zijn waarbij sprake is van een familierelatie. De leidinggevende maakt met oog op het organisatiebelang - en in nauw overleg met het team - de afweging of een dergelijke situatie gedoogd wordt of dat overplaatsing of afscheid noodzakelijk is.
- Wanneer een medewerker een gevoel van onvrede ervaart, bespreekt hij dit eerst met diegene op wie dit betrekking heeft. Wanneer een medewerker dit naar zijn of haar mening niet kan, bespreekt een medewerker dit met zijn leidinggevende of wanneer het de leidinggevende betreft met diens leidinggevende. Ook kan de medewerker terecht bij de vertrouwenspersoon.
- Een medewerker van InteraktContour presenteert zich in gedrag, kleding en handelen zodanig dat het recht doet aan het uitgangspunt van respectvolle benadering.

Social media

Sociale media is een verzamelnaam voor websites, apps en andere online platformen waarbij mensen zelf de inhoud kunnen maken en op elkaar kunnen reageren. Dit kan tekst zijn, maar ook foto's en filmpjes. Tot de sociale media worden onder andere weblogs, forums en sociale netwerken als Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, Snapchat en Google+ gerekend. Dit geldt tevens voor interne netwerken als Pulse.

InteraktContour ziet de mogelijkheden van sociale media en moedigt het professioneel gebruik hiervan dan ook aan. InteraktContour ondersteunt dat medewerkers actief met sociale media omgaan. Echter het onderscheid tussen persoonlijk en zakelijk gebruik is soms moeilijk, maar wel heel relevant. Hoe ga je nu goed met dit platform om? En waar ligt de grens tussen werk en privé? Zodra volgers en vrienden weten dat je bij InteraktContour werkt, kan het zijn dat je

daar op aangesproken wordt. Persoonlijke uitlatingen kunnen gezien worden als uitlatingen van InteraktContour. Daarmee is alles wat je schrijft/post mogelijk van invloed op de professionele reputatie van jezelf en InteraktContour. Voor het correct gebruiken van sociale media willen we dan ook de volgende afspraken maken:

- Een medewerker mag kennis en andere waardevolle informatie delen via sociale media, mits cliënten, collega's, partners, concurrenten en de organisatie niet in diskrediet worden gebracht. Er wordt geen vertrouwelijke informatie over cliënten of collega's gedeeld. Het noemen van een naam van de cliënt of collega mag alleen als de cliënt/collega hier uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Kijk voor meer afspraken over privacy in ons privacyreglement
- Het zonder uitdrukkelijke toestemming plaatsen van afbeeldingen van cliënten en collega's op sociale media is niet toegestaan.
- Ook wanneer de medewerker op persoonlijke titel informatie online zet, is het altijd belangrijk na te gaan of InteraktContour, een cliënt of collega's niet geschaad wordt.
- Als medewerker word je géén vrienden met cliënten en naasten van cliënten (bijv. op facebook of via WhatsApp). Houd de relatie professioneel.
- Spreek niet namens InteraktContour. Deze taak ligt uitsluitend bij de officiële woordvoerders
- Het is medewerkers niet toegestaan om op juridische kwesties of crisissituaties te reageren of er zich er anderszins in te mengen.
- Als medewerker ben je jezelf ervan bewust dat hetgeen je publiceert voor langere tijd openbaar zal zijn, niet (gemakkelijk) verwijderd kan worden en door anderen makkelijk kan worden gebruikt of misbruikt. Cliënten, verwanten, collega's, samenwerkingspartners en journalisten lezen mee.
- Gebruik als medewerker niet de naam InteraktContour in je profielnaam. Hiervoor heeft InteraktContour officiële accounts.

De overige artikelen van deze integriteitsscode zijn eveneens van toepassing op het gebruik van sociale media

Scheiding werk/privé

Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, gaat InteraktContour uit van een duidelijke scheiding tussen werk en privé:

- InteraktContour wil dat medewerkers de rol van opdrachtgever niet vermengen met de rol van klant. Dit betekent dat medewerkers privé geen goederen of diensten afnemen bij een bedrijf, waarmee InteraktContour zaken doet of in het verleden heeft gedaan, tenzij

expliciet getoetst kan worden dat dit tegen marktconforme prijzen en normale voorwaarden gebeurt. Tevens kan hiervan worden afgeweken in het geval dat de Raad van Bestuur van InteraktContour met het betreffende bedrijf een collectieve voordeelregeling is overeengekomen.

- Uit oogpunt van transparantie worden privétransacties met leveranciers van InteraktContour gemeld bij de leidinggevende (voor leden van de Raad van Bestuur geldt dat deze worden gemeld bij de Raad van Toezicht).
- De opdrachtverlening door InteraktContour aan derden gebeurt zorgvuldig en transparant, zonder vooringenomenheid. In het bijzonder als het gaat om opdrachtverstrekking aan bedrijven waarin familieleden of bekenden werkzaam zijn in invloedrijke posities (cao 3.16).
- Het is niet toegestaan voor medewerkers om bedrijfsmatige activiteiten uit te oefenen voor eigen rekening of voor rekening van derden met behulp van eigendommen van InteraktContour.
- Medewerkers vervullen geen nevenfuncties die in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van InteraktContour (zie cao artikel 3.13.).
- Medewerkers regelen voor zichzelf of voor hun verwanten geen enkele vorm van voordeel of voorrang waar het de dienstverlening van of aan InteraktContour betreft.

Relatiegeschenken

Het aannemen van kleine geschenken (onder de 25 euro) zoals een bos bloemen of een fles wijn, waarmee iemand zijn waardering wil uitdrukken, is toegestaan. Wel wordt dit gemeld bij de direct leidinggevende. Wanneer een medewerker vermoedt dat een relatiegeschenk deze waarde overstijgt, dan gaat hij in overleg met zijn leidinggevende. De leidinggevende beslist of het geschenk al dan niet kan worden aangenomen. Het aannemen van geschenken en giften in geld of natura van een relatie waarmee op datzelfde moment wordt gesproken of waarmee wordt onderhandeld over een mogelijke opdracht zijn niet toegestaan. Bij twijfel over de vraag of dat laatste aan de orde is, wordt eveneens overleg gevoerd met de leidinggevende.

Uitnodigingen

Alle uitnodigingen voor etentjes, excursies en evenementen op kosten van de uitnodiger worden vooraf besproken met en goedgekeurd door de leidinggevende. Wanneer er sprake is van een duidelijke meerwaarde voor InteraktContour (netwerk, verdiepen relatie tijdens uitvoering van werk e.d.) kan de medewerker op de uitnodiging ingaan.

Sancties werkgever bij niet-naleving van deze gedragscode

Wanneer een medewerker, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met deze integriteitscode dan beschouwt InteraktContour dit als een ernstige aangelegenheid.

Afhankelijk van de ernst en consequenties van niet-naleving zal InteraktContour als werkgever of als opdrachtgever stappen ondernemen. Deze kunnen zich uitstrekken tot disciplinaire maatregelen tegen medewerkers denk hierbij aan schorsing, overplaatsing of beëindiging van het dienstverband. Of het verbreken van de samenwerking met de externe relatie of leverancier.

Tot slot

Gedrag is bespreekbaar. We maken met elkaar een goede werksfeer, daarom kunnen wij elkaar op ieders gedrag aanspreken.

Bij een meningsverschil of conflict - of onduidelijkheid over wie, wat, waarom en wanneer heeft gedaan of nagelaten – passen we hoor en wederhoor toe. Ga met collega's én direct leidinggevende de dialoog aan om problemen of ergernissen zodra ze ontstaan zijn te bespreken.

Wanneer je constateert dat de integriteitscode niet wordt nageleefd, maak dit dan in eerste instantie bespreekbaar met de desbetreffende persoon. Of indien je deze zelf niet naleeft of je over de interpretatie hiervan van mening verschilt met je direct leidinggevende.

Als de drempel om dit met de direct leidinggevende en/of manager te bespreken te hoog is, kun je contact opnemen met een onze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van medewerkers. (vertrouwenspersoon medewerker) De vertrouwenspersoon is gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

De klokkenluidersregeling voor InteraktContour is ook een (laatste) middel om vermoeden van een misstand waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is, te melden.