

## Integriteitsbeleid SWOS

### Inleiding

Dit integriteitsbeleid is een document dat de waarden en normen stelt die we met elkaar belangrijk vinden in het integer handelen binnen de organisatie en in de verhouding tot alle andere betrokken partijen bij de stichting. Integriteit gaat daarbij vooral over gedrag, niet over procedures en het vastleggen van incidenten.

Ons doel daarbij is een diverse, levende en lerende cultuur waar integriteit besproken kan en mag worden en integer handelen voorop staat. Met als doel het vertrouwen in elkaar en het vertrouwen van anderen in ons te waarborgen.

Er zijn drie soorten van integriteitsschendingen te onderscheiden: misbruik van macht of positie, financiële en interpersoonlijke schendingen. Misbruik van macht of positie uit zich in belangenverstrengeling, corruptie en discriminatie. Financiële schendingen zijn fraude, oneigenlijk gebruik van middelen, diefstal. Discriminatie, pesten en seksuele intimidatie zijn voorbeelden van interpersoonlijke schendingen.

### Wat doen we

Stichting Welzijn Ouderen Soest (SWOS) is in 1986 opgericht met als doel om inwoners van 55+ en woonachtig in Soest en Soesterberg zo lang en goed mogelijk te ondersteunen bij het zelfstandig thuis wonen. Om gezond oud te worden, een sociaal netwerk te onderhouden en ter voorkoming van eenzaamheid is het van belang dat deze doelgroep zo lang mogelijk betrokken blijft bij allerlei activiteiten die worden georganiseerd in de gemeente. Dagelijks zetten de professionals ondersteund door een grote groep vrijwilligers zich hier dagelijks voor in.

### Gedragscode

Om een veilige werkomgeving met elkaar te borgen, is het van belang om daarover afspraken te maken. Deze afspraken zijn vastgelegd in een gedragscode (zie bijlage 1). Dat is een richtlijn voor bestuurders, directie, medewerkers en vrijwilligers van SWOS.

SWOS stelt dat haar handelen dient te worden bepaald door een aantal leidende beginselen, zogenaamde basiswaarden. Deze basiswaarden zijn respect, openheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en integriteit:

#### a. Respect

betekent het eerbiedigen van menselijke waardigheid en privacy, van de eigen identiteit van personen en groepen; daarnaast heeft respect betrekking op keuzevrijheid en vrijwilligheid van personen en groepen.

#### b. Openheid

betekent dat alle belanghebbenden geïnformeerd worden over alle voor hun belang relevante gegevens van inhoudelijke en financiële aard.

- c. **Betrouwbaarheid** betekent dat de belanghebbenden ervan uit kunnen gaan dat de verstrekte informatie waarheidsgetrouw is, dat de instelling professioneel en efficiënt werkt aan het bereiken van het gestelde doel en dat de instelling zich juist en volledig verantwoordt.
- d. **Kwaliteit** betekent het voortdurend streven naar deskundig, slagvaardig en kostenbewust handelen.
- e. **Integriteit** betekent het adequaat en zorgvuldig uitoefenen van een functie met inachtneming van verantwoordelijkheden en de geldende regels. Als regels ontbreken of niet helder zijn, dan oordeelt en handelt een persoon op een moreel verantwoorde wijze, op basis van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen. Integriteit betekent de verantwoordelijkheid nemen voor het eigen handelen, waar personen elkaar over en weer op kunnen aanspreken.

### Bevorderen integer gedrag

SWOS hecht waarde aan het integer handelen van medewerkers, vrijwilligers en alle andere partijen die op enige wijze betrokken zijn bij SWOS. Om integer gedrag te bevorderen:

- Is het integriteitsbeleid te vinden op [www.swos.nl](http://www.swos.nl);
- Ontvangt iedere medewerker bij indiensttreding als onderdeel van het personeelsboek de laatste versie van het integriteitsbeleid;
- Ontvangen vrijwilligers deze informatie bij het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst.
- Worden schendingen gerapporteerd in het jaarverslag

### Veilig melden

Het integriteitsbeleid is bedoeld voor situaties waarin het onderling uitspreken van een probleem geen oplossing biedt of zich een situatie voordoet met grote financiële, persoonlijke, veiligheids- en imago-risico's. Melders die handelen overeenkomstig dit beleid, kunnen hun melding doen zonder dat zij daarmee hun positie in gevaar brengen. Een melding kan worden gedaan bij de vertrouwenscontactpersoon die te vinden is via de website van SWOS.

### Meldingsproces

De wijze waarop een melding gemaakt wordt, is beschreven in de klachtenregeling. Deze regeling is in bijgevoegd in bijlage 2.

## BIJLAGE 1 GEDRAGSCODE

De Stichting Welzijn Ouderen Soest (SWOS) zet zich in om het welzijn, de zelfredzaamheid en de sociale betrokkenheid van ouderen in de gemeente Soest te bevorderen.

Vrijwilligers en professionals werken daarbij nauw samen met en voor ouderen. Deze gedragscode helpt om te zorgen voor een veilige, respectvolle en betrouwbare omgeving voor zowel deelnemers als medewerkers. De code geldt voor **iedereen** die namens SWOS werkzaamheden uitvoert: beroepskrachten, vrijwilligers, stagiaires en ingehuurd krachten.

### Algemene uitgangspunten

- Iedereen die voor SWOS werkt, onderschrijft de waarden van **respect, betrouwbaarheid, integriteit, zorgzaamheid en samenwerking**;
- We behandelen ouderen en elkaar zoals we zelf behandeld willen worden;
- We gaan professioneel om met onze verantwoordelijkheden en houden rekening met de kwetsbaarheid van de doelgroep;
- We dragen gezamenlijk bij aan een veilige sfeer, waarin iedereen zich welkom en gehoord voelt.

### Gedragsregels in het contact met ouderen

#### *Respectvol en empathisch handelen*

- We luisteren naar ouderen en nemen hun wensen, grenzen en tempo serieus;
- We benaderen iedere oudere met respect, ongeacht achtergrond, overtuiging, leefstijl of gezondheidssituatie;

#### *Grensbewustzijn*

- We houden professionele afstand en vermijden situaties waarin grenzen kunnen vervagen;
- Lichamelijk contact is alleen gepast als het functioneel of steunend is (bijv. een arm aanbieden bij het lopen);
- We komen niet ongevraagd bij mensen thuis of in privéruimtes zonder duidelijke reden en toestemming;
- We accepteren geen geld of waardevolle geschenken van deelnemers.

#### *Veiligheid en vertrouwen*

- We waarborgen de veiligheid van ouderen door zorgvuldig om te gaan met hun persoonlijke gegevens, eigendommen en emoties;
- We grijpen in of melden het als we grensoverschrijdend gedrag, mishandeling of verwaarlozing signaleren;
- We roddelen niet en praten niet negatief over deelnemers of collega's;

## Gedragsregels in de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals

### *Samenwerking en communicatie*

- We werken samen als één team, waarin wederzijds respect, open communicatie en vertrouwen centraal staan;
- We spreken elkaar aan op gedrag dat niet past bij de waarden van SWOS;
- We vragen om hulp of advies als we ergens over twijfelen of als situaties ingewikkeld worden.

### *Verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid*

- We komen onze afspraken na en melden tijdig als iets niet lukt;
- We gaan zorgvuldig om met materiaal, middelen en informatie van SWOS;
- We respecteren elkaars rol: beroepskrachten zijn verantwoordelijk voor de professionele begeleiding; vrijwilligers ondersteunen vanuit hun betrokkenheid.

## Vertrouwelijkheid en privacy

- Informatie die een vrijwilliger of professional hoort of ziet tijdens werkzaamheden wordt vertrouwelijk behandeld;
- Gegevens van ouderen worden nooit gedeeld met derden zonder toestemming of geldige reden;
- We houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan de Privacyverklaring van Stichting Welzijn Ouderen Soest (SWOS), waarin staat hoe de organisatie met persoonsgegevens omgaat.

## Ongewenst gedrag en meldplicht

- Onder ongewenst gedrag vallen o.a. discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, dreiging en misbruik van macht of vertrouwen.
- Dergelijk gedrag is **onacceptabel** en kan leiden tot disciplinaire maatregelen of beëindiging van de samenwerking.
- SWOS beschikt over een **vertrouwenspersoon** waar vrijwilligers en medewerkers terecht kunnen bij vermoedens of ervaringen van ongewenst gedrag.
- Wie grensoverschrijdend gedrag signaleert, is verplicht dit te melden bij de coördinator of vertrouwenspersoon.

### **Sociale media en communicatie**

- We communiceren via sociale media, e-mail en telefoon met respect en professionaliteit;
- We plaatsen geen foto's of informatie over collega's, deelnemers en/of vrijwilligers zonder hun expliciete toestemming;
- We delen nooit informatie uit besloten app/chat-groepen in de openbaarheid zonder vooraf schriftelijk toestemming te hebben van collega's, deelnemers en/of vrijwilligers
- We gebruiken geen persoonlijke sociale mediakanalen om privécontacten met deelnemers te onderhouden.

### **Verantwoordelijkheid van SWOS**

- SWOS zorgt voor een veilige werkomgeving, goede begeleiding, duidelijke afspraken en een open aanspreekcultuur.
- SWOS ondersteunt vrijwilligers en medewerkers bij vragen of dilemma's rond integriteit of omgangsvormen.

### **Naleving en handhaving**

- Ieder die bij SWOS werkzaam is, verklaart kennis te hebben genomen van deze gedragscode en ermee akkoord te gaan.
- Bij overtreding van de gedragscode kunnen maatregelen worden genomen, variërend van een waarschuwing tot beëindiging van de samenwerking.

### **Herziening**

Deze gedragscode wordt jaarlijks geëvalueerd en, indien nodig, aangepast aan actuele inzichten, wetgeving en ervaringen uit de praktijk.

## **BIJLAGE 2      KLACHTENREGELING**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van de SWOS. De regeling is bedoeld voor eenieder die gebruik maakt van de diensten van de Stichting Welzijn Ouderen Soest (inwoners van de gemeente Soest, waarvoor de Stichting Welzijn Ouderen Soest diensten verricht) én voor de vrijwilligers en medewerkers die voor de Stichting Welzijn Ouderen Soest werkzaam zijn.

In deze klachtenregeling wordt beschreven welke procedure gevolgd moet worden bij een klacht.

De procedure kent een interne en een externe route. Het is de bedoeling dat de klacht eerst intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern in behandeling genomen, als de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Extern wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. De leden van de klachtencommissie hebben op geen enkele wijze binding met Stichting Welzijn Ouderen Soest. De werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie zijn in het klachtenreglement beschreven.

### **Doel en omvang klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is om op een zo objectief mogelijke manier de klacht – middels een procedure - naar tevredenheid af te handelen.

De klacht kan gaan over ongepaste omgangsvormen, over agressie, over alle vormen van seksuele intimidatie, discriminatie, dan wel over de uitvoering van activiteiten, die onder de verantwoordelijkheid van de Stichting Welzijn Ouderen Soest worden uitgevoerd. Het gaat nadrukkelijk niet over interne beleidswijzigingen en/of de gevolgen van bezuinigingen van het Rijk, Provincie en/of gemeenten. Ook de gevolgen van overige besluiten van de eerder genoemde overheden vallen nadrukkelijk niet onder deze klachtenregeling. De klachten zullen de SWOS de mogelijkheid bieden om de dienstverlening te verbeteren; dan wel de kwaliteit en de kwantiteit van de geboden diensten te toetsen en mogelijk aan te passen.

De klachten kunnen alleen geuit worden door diegenen, die direct betrokken zijn bij de dienstverlening van de SWOS, zoals cliënten, medewerkers en vrijwilligers en hun vertegenwoordigers. Degenen, die geen partij zijn bij de klacht, zijn van de indiening en behandeling van de klacht uitgesloten.

## Soort klacht en afhandelingswijze

De Stichting Welzijn Ouderen Soest kent de volgende soorten klachten:

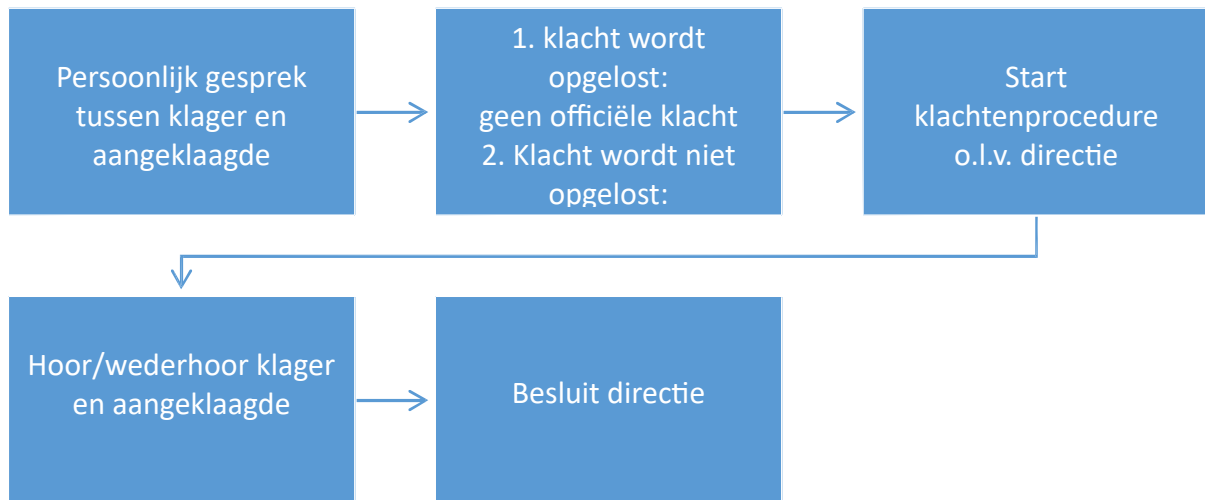
1. Klacht van een cliënt of organisatie **over het gedrag of dienstverlening van een medewerker of vrijwilliger** verbonden aan de Stichting Welzijn Ouderen Soest;
2. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Ouderen Soest **over het gedrag/bejegening van een cliënt of organisatie**, waaraan de Stichting Welzijn Ouderen Soest diensten levert;
3. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Ouderen Soest **over het gedrag/bejegening van een collega** van de Stichting Welzijn Ouderen Soest.

De Stichting Welzijn Ouderen Soest kent de volgende afhandelingsmethodes voor de klachten:

- **Interne afhandeling**, waarbij de mogelijkheid wordt geboden om in onderling overleg de klacht naar tevredenheid van alle partijen de klacht af te handelen. Bij punt 3: klacht van een medewerker of vrijwilliger of collega wordt in eerste instantie en indien benodigd geacht de vertrouwenscontactpersoon ingeschakeld.
- **Externe afhandeling**, die volgt na het mislukken van de interne afhandeling en waarbij een onafhankelijke klachtencommissie de klacht zal bestuderen en tot een oordeel komt.

De interne- en externe klachtafhandelingsprocedure zal worden overgeslagen als er een strafbaar feit is gepleegd (volgens het Wetboek van Strafrecht) en waarbij een officiële aangifte is gedaan bij de politie.

## Interne klachtenprocedure



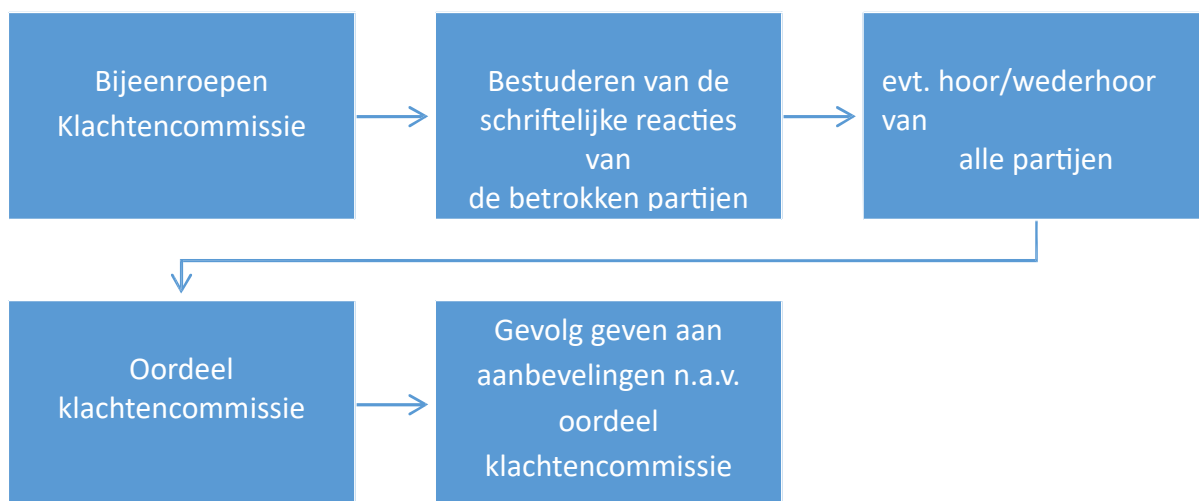
- Als de directie onderdeel is van de klacht, wordt zijn/haar plaats ingenomen door de voorzitter van het bestuur van de SWOS;
- Klachten worden alleen in behandeling genomen bij een schriftelijke klacht gericht aan de directie ([directie@swos.nl](mailto:directie@swos.nl)) of als de directie onderdeel is van de klacht aan de voorzitter van het bestuur;
- In het besluit van de directie staat:
  - Zijn/haar oordeel met reden(en) omkleedt;
  - Plan hoe de klacht feitelijk wordt opgelost;
  - Plan hoe het onderlinge vertrouwen/verhouding kan worden hersteld.

Er bestaat altijd de mogelijkheid dat de klager en/of de aangeklaagde het oordeel van de directie niet accepteert. In dat geval start de externe klachtenprocedure. Voordat deze in gang wordt gezet, dient degene die het oordeel/oplossing niet accepteert schriftelijk binnen 14 dagen aan te geven waarom de oplossing niet acceptabel is en waarom hij/zij de klacht wil doorzetten.

## Externe klachtenprocedure

- Binnen een termijn van 4 weken nadat klager/aangeklaagde heeft aangegeven de externe procedure te willen starten, wordt de klachtencommissie bijeen geroepen;
- De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke personen, die geen arbeidsrelatie hebben met de Stichting Welzijn Ouderen Soest;
- Als de schriftelijke reacties voldoende zijn, kan de klachtencommissie besluiten haar oordeel daarop te baseren en hoeven de partijen niet meer gehoord te worden;

- Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk medegedeeld en met redenen omkleed. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de directie ter oplossing van de klacht.



### Communicatie van de klacht

Degene, die een klacht verwacht, zal dit melden aan zijn leidinggevende en in overleg proberen de klacht voordat het tot een officiële klachtenprocedure komt af te handelen. Alle correspondentie betreffende de klacht zal ter beschikking worden gesteld van de klager, de aangeklaagde en de directie.

Het aantal klachten en de afhandeling ervan zal in het jaarverslag van de Stichting Welzijn Ouderen Soest worden vermeld.