

Inleiding

Het huidige integriteitbeleid van ClientondersteuningPLUS dient ter waarborging van een bedrijfscultuur waarin integer handelen vanzelfsprekend is. Dit beleid zoals hieronder is uitgeschreven dient mede ter voorkoming van betrokkenheid van de organisatie als zodanig of die van haar medewerkers bij strafbare feiten en wetsovertredingen die het vertrouwen in clientondersteuningsorganisaties, en daarmee ook de reputatie van ClientondersteuningPLUS kunnen schaden. Het beleid wordt door de teamleiders van ClientondersteuningPLUS breed uitgedragen en wordt ondersteund door de hierna genoemde procedures en te nemen passende maatregelen.

2. Kern van ons beleid

Onze visie op Integriteit

Wij verstaan onder integriteit dat we betrouwbaar en fatsoenlijk zijn. Integriteit ligt besloten in onze manier van ondersteuning bieden. Onze reputatie en het belang van de client is altijd belangrijker dan het korte termijn voordeel. Wij hechten zeer aan zaken als onafhankelijkheid en objectiviteit. We willen ons alleen richten op klanten van wie de verwachtingen aansluiten bij onze competenties, die onze diensten waarderen en die voldoen aan de juiste normen van legitimiteit en integriteit. Bovendien houden we vast aan onze overtuigingen, zelfs als we onder druk komen te staan. Het betreft geen eenvoudige cliëntkwestie. Integriteit moet betrekking hebben op alle handelingen richting onze klanten, hun naasten, zorgaanbieders, onze teams en in onze organisatie.

De Gedragscode

De Gedragscode is helemaal toegesneden op onze onderneming. Mensen die voor ClientondersteuningPLUS werken zullen zich er dus ook in herkennen. De Gedragscode bevat 24 gedragsprincipes die richting en inhoud geven betreffende het gewenste gedrag om te werken in lijn met de bovengenoemde visie op integriteit. De Gedragscode beschrijft hoe we ons moeten gedragen en hoe we onze zaken doen in uiteenlopende omstandigheden en situaties.

Iedere (toekomstige) medewerker en beleidsmaker wordt geacht zich respectvol, waardig, eerlijk en beleefd te gedragen tegenover iedereen met wie we omgaan; discriminatie, pesterij of ongewenste intimiteiten zijn onacceptabel. Het hebben van een Gedragscode hoort bij onze reputatie: we zijn het aan onze stand verplicht.

We zijn een dienstverlener op het gebied van duurzaamheid, daarbij past op zijn minst een goede Gedragscode. Daarnaast biedt de gedragscode de mogelijkheid (toekomstige) diversiteit aan achtergronden in ons bedrijf te managen: elke beroepsgroep heeft immers weer zijn eigen gedragsregels. Ook de markt vraagt om geloofwaardige organisaties. Met deze Gedragscode onderstrepen we onze eigen geloofwaardigheid.

Voldoende reden dus waarom wij zoveel waarde hechten aan deze Gedragscode. De Gedragscode is bewust algemeen gehouden om de simpele reden dat je nooit voor iedere situatie een regel kunt verzinnen. Dat is ook niet wenselijk, want onze (toekomstige) medewerkers zijn prima in staat om zelf verantwoorde afwegingen te maken en hierbij hulp in te roepen van collega's als dat nodig is.

Uiteraard is het ieders persoonlijke verantwoordelijkheid om integer en professioneel te handelen. De naleving van deze Gedragscode hoort daar ook bij. (toekomstige) Medewerkers en teamleiders die de Gedragscode overtreden, kunnen rekenen op disciplinaire maatregelen. Dat klinkt streng, maar de Gedragscode is geen vrijblijvend document. ClientondersteuningPLUS wil uiterst serieus omgaan met de waarden en normen die belangrijk zijn voor de goede naam van de organisatie. In de Gedragscode wordt nog eens uitgelegd wat van (toekomstige) medewerkers wordt verwacht wat naleving van de Gedragscode betreft. Tegelijkertijd mogen (toekomstige) medewerkers op hun beurt van ClientondersteuningPLUS verwachten dat ze uitleg en ondersteuning krijgen bij de naleving van de Gedragscode. De Gedragscode mag geen dode letter worden.

3. Uitvoering van ons beleid

Wij willen waarborgen dat de Gedragscode een belangrijke rol speelt in ons dagelijks leven en ons hieraan houden. Tevens willen we elkaar helpen de juiste afwegingen te maken. Daartoe zullen de bestaande teamleiders alvorens het uitvoeren van de eerste ondersteuningsvragen van ClientondersteuningPLUS deze Code bespreken, evalueren en ondertekenen. De Code wordt vervolgens jaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd. Van deze evaluatie worden notulen gemaakt.

Nieuwe medewerkers ontvangen bij hun arbeidscontract een afschrift van de meest recente Code en tekenen hierbij voor ontvangst. Bij toetreding van nieuwe medewerkers of teamleiders tot ClientondersteuningPLUS wordt de Code integraal doorgenomen met één van de zittende teamleiders of een andere (toekomstig) medewerker in leidinggevende functie voor aanvang van de werkzaamheden van de nieuwe medewerker.

Wij ondernemen de volgende acties om gewenst gedrag te waarborgen:

- Commitment teamleiders. Hieronder valt onder meer het hebben en met regelmaat onder de aandacht brengen van de gedragscode- en Meldingsregeling met een daarbij zorgvuldige procedure van behandeling van klachten en meldingen (zie hieronder).
- Als er signalen komen vanuit de organisatie dat de Code onduidelijkheden bevat, zal 1 van de zittende teamleiders bereikbaar zijn voor nadere verduidelijking.
- Gesignaleerde onduidelijkheden zullen altijd worden verduidelijkt en zullen tot aanpassing van de Code leiden. Deze aanpassingen zullen na vaststelling direct aan alle medewerkers worden medegedeeld.

Klachten- en meldingsregeling

Bij ClientondersteuningPLUS vinden we het belangrijk om te zorgen dat eventuele misstanden veilig binnen de onderneming aan de orde kunnen worden gesteld, zodat tijdig passende maatregelen kunnen worden genomen. Onze

Klachten- en meldingsregeling combineert de procedure omtrent klachten over (seksuele) intimidatie, vernedering, discriminatie, agressie en/of geweld met een procedure voor het melden van vermoedens van zakelijke misstanden/ vermoedens van mogelijke incidenten, waarbij voor advies en bijstand gebruik kan worden gemaakt van de zogeheten vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon betreft altijd één van de senior clientondersteuners. De vertrouwenspersoon wordt benoemd door de directie. Deze benoeming wordt vastgelegd in de notulen.

Voor de afhandeling van klachten die samenhangen met overtredingen in het kader van onze integriteit stelt de vertrouwenspersoon een speciale Klachtencommissie in. Bij de melding van een

klacht is deze persoon verantwoordelijk voor het samenstellen van een team dat hem passend acht om de klacht te behandelen. Dit team dient minimaal uit twee teamleiders te bestaan. Naast vertrouwenspersoon wordt een back-up-vertrouwenspersoon aangemerkt die dan tevens de rol van formateur van de klachtencommissie op zich neemt. Dit is noodzakelijk voor het geval de klacht betrekking heeft op het doen of nalaten van de eerste vertrouwenspersoon. De naam van de vertrouwenspersoon en de backup-vertrouwenspersoon zijn bekend bij alle medewerkers van ClientondersteuningPLUS door mondelinge mededeling hiervan bij het doornemen van dit integriteitsbeleid bij indiensttreding.

Wanneer iemand vermoedt dat de wet of formele gedragsregels worden overtreden (een incident in het kader van het integriteitsbeleid), wordt zonder meer van die persoon verwacht dat deze dit meldt. De melding dient schriftelijk te gebeuren, gedateerd en ondertekend te zijn. De schriftelijke melding wordt "face-to-face" aangereikt aan de (back-up) vertrouwenspersoon. Voorbeelden van misstanden die kunnen leiden tot een dergelijke melding zijn fraude, oplichting en geldverspilling, maar ook het oneigenlijke gebruik van bedrijfsmiddelen of het manipuleren van informatie. Zodra dit onrechtmatig handelen of nalaten ernstige gevolgen of bedreigingen voor ClientondersteuningPLUS of de zorgwereld in het geheel heeft of kan hebben is er sprake van een incident. Al deze zaken hebben met elkaar gemeen dat ze zich afspelen in relatie tot een client of in relatie tot ClientondersteuningPLUS als werkgever.

Een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de behandeling van een klacht of een melding in de zin van deze regeling, is verplicht tot strikte geheimhouding van alle gegevens waarvan hij of zij als zodanig kennis neemt. De commissie brengt advies aan de directie van ClientondersteuningPLUS die vervolgens een beslissing neemt.

Vanzelfsprekend ontvangt betrokkene een afschrift van het advies van de commissie en van het besluit van de directie van ClientondersteuningPLUS. Zodra een klacht of een melding is afgehandeld, doen alle betrokkenen alle gegevens en bescheiden waarover zij in het kader van de behandeling van de klacht of melding de beschikking hebben, toekomen aan de vertrouwenspersoon. Deze draagt zorg voor bewaring van het dossier. Het dossier dient ten aanzien van het incident ten minste te bevatten:

- de feiten en omstandigheden van het incident
- de gegevens over degene(n) die bij het incident zijn betrokken
- de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen (artikel 33, eerste lid, Bta)

Iemand met het vermoeden van een misstand en een vermoeden van een mogelijk incident die hiervan geen melding maakt of daarbij afwijkt van de bepalingen in deze regeling, handelt in strijd met de Gedragscode en het integriteitsbeleid binnen ClientondersteuningPLUS.

Beheersing van geconstateerde risico's en voorkomen van herhaling

Indien een situatie heeft geleid tot het hierboven beschrevene treft de directie van ClientondersteuningPLUS passende maatregelen gericht op het beheersen van de als gevolg van het incident opgetreden risico en om herhaling te voorkomen.

Indien noodzakelijk worden de gedragscode en het integriteitsbeleid aangepast en worden aanpassingen duidelijk kenbaar gemaakt aan de werkorganisatie.

4. Tot slot

ClientondersteuningPLUS gedraagt zich als een goed werkgever indien zij in voorkomend geval, met inachtneming van de bepalingen in deze regeling handelt. De werknemer met kennis van een mogelijk vermoeden van een misstand die daarvan melding doet en daarbij niet afwijkt van deze Klacht- en meldingsregeling handelt eveneens zoals een goed werknemer betaamt. Bij overtreding van de Gedragscode worden indien nodig disciplinaire maatregelen getroffen, die in het uiterste geval tot ontslag kunnen leiden. Dit geldt ook voor iedereen die tot overtreding aanzet, overtreding goedkeurt of er kennis van heeft en niet direct daarop actie onderneemt om de overtreding te melden.